



Favoriser le déploiement des potentiels

Sécurité et bien-être au travail

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 de Luminus et de ses contractants.

Qualité de vie au travail

Le bien-être au travail influe directement sur l'ambiance, la motivation, les performances et les capacités d'innovation du personnel. Ce sujet est donc devenu un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel. Les employés satisfaits font les clients heureux !

Développement des compétences

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale. L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et en développer de nouvelles, dans ses nouveaux métiers. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser les personnes les plus performantes.

Diversité

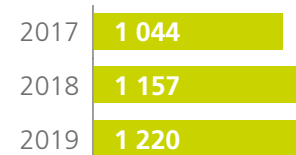
La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source de renouveau et de meilleure prise en compte des attentes des clients, donc de développement durable, sur le plan humain comme économique. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.

Filiales de Luminus : effectifs en hausse

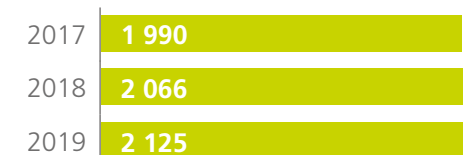
En 2019, l'effectif des filiales de Luminus spécialisées dans les services énergétiques a connu une hausse de 5,4%. L'acquisition de Censatech par ATS ainsi que celle de Ervac par Newelec y ont contribué.

Au total, l'effectif de Luminus et de ses filiales augmente de 2,8%.

Effectif des filiales de Luminus



Effectif du groupe Luminus



GRI 102-7

Source : Luminus.



Santé et sécurité

Des objectifs ambitieux

Luminus vise systématiquement le « zéro accident », pour son personnel comme pour celui des sous-traitants.

Le taux d'accidents fait partie des critères d'attribution du bonus annuel à la population cadres de Luminus. Le taux de fréquence à ne pas dépasser pour l'ensemble « personnel et sous-traitants » est chaque année plus ambitieux. Pour 2019, il était de 1,6. Pour 2020, il est de 1,5.

La sécurité est également un des facteurs pris en compte pour l'intéressement aux résultats du personnel barémique.

Le cadre

Un système complet de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement est en place chez Luminus depuis 2010. L'ensemble des lieux de travail et la plupart des situations professionnelles ont fait l'objet d'une analyse de risques, régulièrement actualisée. Les causes de chaque accident ou presque-accident sont analysées minutieusement pour éviter les accidents répétitifs, éliminer les causes matérielles et réduire les facteurs humains.

Dans le courant de l'année 2016, une étape supplémentaire a été franchie, avec le déploiement d'une politique « Zero Harm » qui va très au-delà du simple « Zero Accident ».

« Zero Harm » explique Katleen Daems, Corporate Director, Human Resources, « signifie que nous nous efforçons de créer des lieux de travail sains, sûrs et agréables, sans accidents ou incidents psychosociaux et n'entraînant pas de dommages matériels ou environnementaux. »

La prévention des accidents mortels reste une priorité. Les salariés et les sous-traitants sont sensibilisés à ce sujet grâce aux « 10 Life-Saving Rules » et aux « 5 actions simples » sur lesquelles Luminus avait mis l'accent en 2018.

En 2019, pour sensibiliser encore plus le personnel au risque d'accidents mortels, un « Safety Stop » a été organisé en novembre. Cela s'est traduit par une suspension collective du travail durant 20 à 30 minutes, afin de rappeler les responsabilités de chacun et de recueillir des idées pour améliorer encore la culture de Sécurité.

Luminus utilise un ensemble d'indicateurs clés, mesurant directement les performances en matière de sécurité, ou bien des indicateurs sous-jacents (taux de presque-accidents par exemple). L'évolution de ces indicateurs est suivie sur une base mensuelle et communiquée à tous les membres de la direction, ainsi qu'à chaque Conseil d'Administration.

Luminus sensibilise ses employés depuis de nombreuses années au moyen du message hebdomadaire « Zero Harm », dans lequel un thème de sécurité est brièvement expliqué. « Les managers doivent porter le message directement » affirme Ben Aelbrecht, en charge de la prévention des risques psycho-sociaux. « Nous diffusons aussi chaque semaine des messages sur la sécurité et la santé, qui doivent être discutés en équipe, pour que les enjeux soient constamment présents à l'esprit de tous ».

Luminus S.A., qui était certifiée OHSAS 18 001 depuis juin 2013, est passé avec succès à la norme ISO 45 001 en 2019. Cette certification suppose une démarche d'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs.

Les indicateurs

Cinq ans sans accidents chômants

En 2019, Luminus n'a pas connu d'accident chômant. Les taux de fréquence et de gravité sont donc de zéro pour la cinquième année consécutive. A titre de comparaison, le taux de fréquence du secteur de l'énergie belge s'élevait en 2018 à 3,2 et le taux de gravité à 0,26.

Quatre accidents chez les sous-traitants

Chez les sous-traitants, quatre accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés, avec un taux de fréquence de 5,2 contre 2,9 en 2018. Trois de ces accidents ont eu lieu durant les travaux de rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin.

- Lors du premier accident, en avril, une pièce métallique est tombée sur l'épaule d'un intervenant lors de son démontage.
- Lors du second accident, en mai, un intervenant s'est cogné le genou contre une plaque de métal.
- Le troisième accident a eu lieu en mai à Angleur, où un intervenant est tombé de 2,7 m pendant la construction d'un échafaudage.
- Lors du quatrième accident, en juin à Monsin, le pouce d'un intervenant a été écrasé entre une sangle et la charge, lors d'une opération de levage. Au total, 167 jours de travail ont été perdus. Le taux de fréquence global pour 2019 (salariés + sous-traitants) est de 0,09.

Suite aux accidents enregistrés sur le chantier de rénovation de la centrale de Monsin, un « Safety Stop » a été imposé sur le chantier le 25 juin, afin de renforcer les mesures de sécurité et de redémarrer le chantier dans de bonnes conditions. Plus structurellement, un groupe de travail transverse a été mis en place afin d'améliorer le niveau de culture sûreté des sous-traitants, pour qu'ils soient en mesure de répondre aux exigences accrues de Luminus.

Heures de formation à la sécurité en hausse de 16%

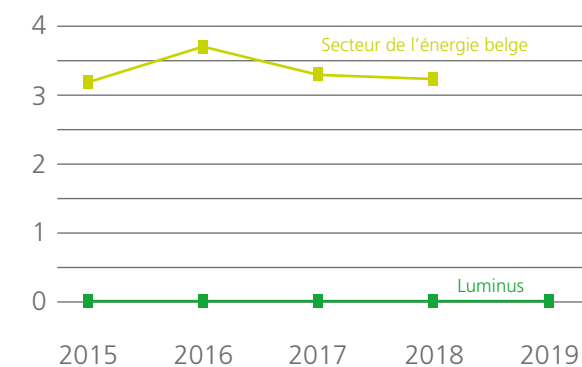
En 2019, le total des heures consacrées à la sécurité s'élève à 6 385 heures (soit une augmentation de 16% par rapport à 2018).

Cette augmentation est due au fait qu'un ensemble de cours GWO (Global Wind Organisation) a dû être actualisé en 2019 (plus de 600 heures à programmer tous les deux ans).

D'autres formations moins conséquentes, nouvelles ou ponctuelles, ont été lancées en 2019, comme le cours sur les produits chimiques (via un apprentissage en ligne), ou le cours sur la responsabilité civile et pénale de la ligne hiérarchique.



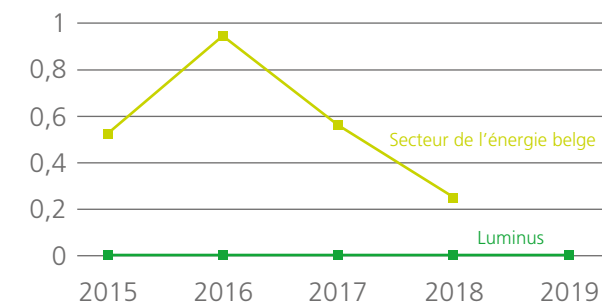
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail



GRI 403-2-a

Source : Luminus.

Taux de gravité global



GRI 403-2-a

Source : Luminus.

Qualité de vie au travail

Le cadre

Le bien-être au travail est un concept très large qui suppose de s'intéresser à la sécurité, à l'hygiène, à l'ergonomie, à la santé physique (voir « santé et sécurité »), ainsi qu'à la santé mentale des salariés.

Pour mesurer l'évolution du bien-être sur l'ensemble des sites et proposer des actions adaptées, Luminus fait appel à différents outils.

Pour commencer, la satisfaction du personnel est mesurée annuellement. Les résultats de l'enquête sont discutés dans chaque équipe et donnent lieu à des plans d'action. Ensuite, les managers ressources humaines s'impliquent au quotidien dans leurs départements respectifs. Enfin, l'entreprise compte huit personnes de confiance, un coach interne et un conseiller en prévention psycho-sociale interne.

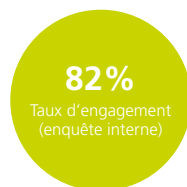
Une sensibilisation continue à la santé est en place depuis plusieurs années. En 2019, elle a été construite autour du thème des « 4 batteries » (physique, mentale, relationnelle et spirituelle) et sur l'action que les employés eux-mêmes peuvent avoir dans ces domaines. Une action de sensibilisation intitulée « Challenge Box » a notamment été lancée, avec des idées de défis dans ces quatre domaines. En outre, une approche individuelle est prévue, lors de la réintégration après une longue maladie/pathologie de longue durée.

Luminus continue à cultiver le « positivisme » (les trois « o » représentent l'ouverture, l'objectivité et l'optimisme). Pour Ben Aelbrecht, conseiller en prévention psycho-sociale : « le bien-être au travail ne relève pas seulement du management, tout le monde y travaille ensemble. Notre slogan est aussi valable dans ce domaine - C'est ensemble, que nous faisons la différence ! »

Les indicateurs

L'engagement du personnel progresse encore

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 2019 montrent une amélioration par rapport à l'année précédente, avec un taux d'engagement de 82%. Ce résultat est nettement supérieur à celui de la moyenne belge, et l'un des plus élevés au sein du Groupe EDF.

Le taux de participation à cette enquête interne était de 82%, une augmentation de deux points.

Après diffusion des résultats, ceux-ci sont analysés dans chaque département pour établir des plans d'action adaptés aux besoins spécifiques de chaque équipe.

Personnes de confiance : légère hausse du nombre de recours

Les personnes de confiance, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées anonymement, sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social (mésententes, stress, harcèlement, violence sur le lieu de travail).

Depuis 2010, Luminus bénéficie d'un réseau de personnes de confiance diversifié, tant en termes de genre, de langue,

de niveau hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau actuel est très supérieur en nombre aux exigences légales (huit personnes au lieu d'une seule).

Les noms des personnes de confiance sont régulièrement rappelés au personnel par les divers moyens d'information interne. Un rappel a notamment été effectué en avril 2019.

Le nombre de recours a légèrement augmenté en 2019 par rapport à 2018, sans qu'aucune tendance ou point sensible puisse être identifié, compte tenu de l'anonymisation des recours.

Aucune demande d'intervention formelle n'a été déposée en 2019 auprès des conseillers en prévention psycho-sociale internes ou externes.

Aucune plainte n'a été déposée auprès des autorités judiciaires en 2019.

Alertes aux personnes de confiance



GRI 406-1

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



Développement des compétences

Le cadre

La politique de formation actuelle de Luminus est basée sur les concepts suivants :

1. Nous partons toujours de la volonté de l'individu, de l'équipe ou du manager, afin de faciliter un apprentissage optimal.
2. Les besoins d'apprentissage sont définis individuellement ou en équipe, avec un soutien si nécessaire.
3. L'apprentissage est un processus qui s'inscrit dans la durée. Lorsque nous envisageons diverses options de formation, nous cherchons toujours à dessiner un parcours avec des applications concrètes, pour plus d'efficacité.
4. Chacun a ses préférences personnelles en matière d'apprentissage. C'est pourquoi nous proposons des solutions de formation diversifiées au travers de cours en face à face, de cours en ligne (e-learning), de MOOC (Massive open online courses), de mentoring, coaching, conférences, etc.

« Afin de concrétiser notre ambition, nous nous développons continuellement en tant qu'organisation » explique Evelien De Kerpel, Director People Engagement. « Nous travaillons ensemble pour évoluer vers une organisation 'à l'épreuve du temps' avec des équipes et des individus connectés qui s'inspirent mutuellement, dans le but d'élargir leurs domaines des compétences. C'est ainsi que nous atteignons notre potentiel maximum. »

Chaque année, le manager d'un département organise un exercice de réflexion collective avec son équipe, afin de clarifier son ambition, pour la traduire en objectifs (d'équipe et individuels) et en besoins d'apprentissage (collectifs et/ou individuels). Le département des ressources humaines est là pour apporter son soutien si nécessaire.

Dès que les besoins de formation sont clairs, la personne et/ou l'équipe commence à travailler avec le « créateur d'expérience d'apprentissage ». Ensemble, ils cherchent la méthode la plus adaptée aux préférences des personnes, afin de rendre la formation la plus efficace possible.

Transformation des compétences

Fin 2019, un programme intitulé « Future-proof organisation and skills » a été lancé dans le cadre du plan de transformation de l'entreprise, qui compte une douzaines d'intitatives prioritaires. Celui-ci a pour but, en travaillant avec des universités, de prévoir des programmes de formation adaptés aux défis du futur, notamment en ce qui concerne les modes d'apprentissage et de management.

Les indicateurs

Heures de formation

Le nombre moyen d'heures de formation par employé s'élève à 32 heures par an, soit une légère diminution par rapport à l'année dernière.

Cette diminution est due à nos efforts continus pour rendre l'apprentissage au sein de notre organisation plus efficace pour notre personnel. Ceci grâce à des sessions plus courtes (une heure ou une demi-journée au lieu de journées entières), à l'apprentissage en ligne et à l'apprentissage sur le lieu de travail. C'est ainsi que les formations formelles peuvent être moins fréquentes, tandis que le coaching quotidien prend de l'importance.

842 salariés (93% de l'effectif total) ont reçu au moins une heure de formation en 2019.

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



GRI 404-1

Source : Luminus.

Les indicateurs (suite)

44% des postes vacants pourvus en interne

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

Cette politique, ainsi que le plan de formation individuel discuté chaque année avec le manager direct, contribue à un taux élevé de promotion interne.

Chaque année, Luminus s'assure que 100% des salariés bénéficient d'un entretien annuel d'évaluation, qui permet notamment d'élaborer le plan de formation individuel. Ce taux ne comprend pas les salariés « anciennes conditions » (149 personnes au 31 décembre 2019) dont le contrat n'autorise pas d'évaluation annuelle formalisée.

En 2019, 44% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne.

35 personnes ont pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert.

Des opportunités à l'international : 7 cadres en mission à l'étranger

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique.

Au 31 décembre 2019, sept cadres de Luminus étaient en mission à l'étranger, en tant qu'expatriés au sein du groupe EDF. Le nombre moyen d'expatriés travaillant en Belgique pour Luminus était de six en 2019.



Luminus élu pour la septième fois Top Employer

Certifiée du Label Top Employer pour la 7ème année consécutive en mars 2019, Luminus a vu ses pratiques RH à nouveau reconnues. Dans le secteur de l'énergie, Luminus est le seul fournisseur à avoir obtenu ce Label et fait ainsi partie des 64 employeurs certifiés du pays. Evaluée sur la base d'une enquête HR Best Practices Survey, Luminus a dû répondre à des questions divisées en dix thématiques et 600 pratiques RH, pour lesquelles l'employeur devait fournir des réponses précises et détaillées.

L'obtention du label repose sur une double comparaison : l'évolution des pratiques d'une année à l'autre, d'une part et la comparaison avec les pratiques d'autres entreprises au niveau international d'autre part.

La certification Top Employer est accordée à l'issue d'une enquête HR Best Practices Survey divisée en dix thématiques telles que les conditions de travail, la formation, les possibilités d'évolution et la culture d'entreprise. L'enquête sur 600 pratiques RH exige de Luminus des réponses détaillées et documentées, ainsi que des exemples concrets pouvant prouver ses propos. La certification obtenue en 2019 est notamment due :

- aux « visites de sécurité » effectuées sur site par les membres du comité exécutif, parfois de façon inopinée, qui contribuent aux bons résultats en matière de sécurité ;
- au package salarial qui permet au personnel de choisir différentes options pour une partie de leur rémunération variable : location de vélos électriques, congés supplémentaires, etc. ;
- aux e-learning et cours accessibles en ligne pour tous les salariés.

Pour Katleen Daems, Corporate Director Human Ressources : « La reconnaissance de la qualité de nos pratiques RH aide notre entreprise à se positionner en tant qu'employeur d'exception. Cette certification est importante pour Luminus, qui doit attirer en permanence de nouveaux talents et de nouvelles compétences, compte tenu des transformations en cours dans le secteur, et des innovations à mettre en œuvre pour assurer la pérennité de l'entreprise. La certification Top Employer garantit que nous travaillons en continu à l'amélioration de nos pratiques ressources humaines ».

NB : en février 2020, le label « Top Employer » a été décerné à Luminus pour la huitième année consécutive.

Diversité

Le cadre

Luminus s’efforce d’éviter toute discrimination, depuis le processus de recrutement jusqu’à l’accès aux postes clés.

La non discrimination est l’une des obligations légales soulignées de longue date dans le Code de Conduite de Luminus. En tant qu’employeur, « Luminus est déterminé à offrir à ses collaborateurs et collaboratrices des chances égales de reconnaissance et d’évolution de carrière, quelles que soient leurs croyances, leur genre, leur âge, leur handicap, leur origine ou leur orientation sexuelle. »

Le Code de conduite de Luminus 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.

En outre, en 2016, le CEO de Luminus s’est engagé explicitement en faveur de la diversité, à tous les niveaux de l’entreprise : « 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 ! ».

La Leadership Ambition formalisée en 2018 précise le comportement attendu des managers : « J’apprécie la diversité chez mes collègues et je m’adapte à chacun ». Enfin, la réussite collective, « all together », est l’une des trois valeurs fondamentales de l’entreprise, avec « customer first » et « entrepreneurship ».

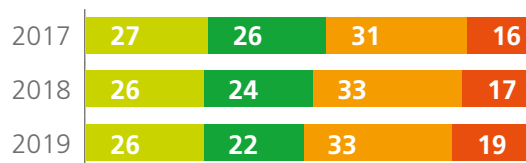
Les indicateurs

Répartition des effectifs par genre : augmentation du nombre de femmes cadres

Les femmes représentent 41 % du personnel de Luminus depuis plusieurs années, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l’énergie (de l’ordre de 25%). Le nombre de femmes cadres est en légère hausse (+2% du total des effectifs). Elles représentent 37% de la population cadres.

En 2019, la proportion de cadres a atteint 52% de la totalité du personnel, soit une légère augmentation de 2%.

Répartition des effectifs par genre en (%)



■ Hommes barémisés ■ Hommes cadres
 ■ Femmes barémisées ■ Femmes cadres

GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.



Des congés de paternité pris à hauteur de 100%

Au total, 35 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de paternité en 2019.

L’ensemble de ces salariés a pris la totalité des heures disponibles au 31 décembre 2019, soit un taux de 100% des congés autorisés, au lieu de 93% en 2018.

Personnes en situation de handicap

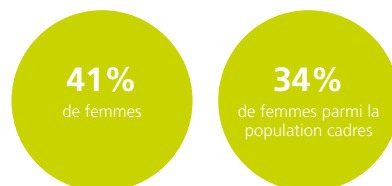
Luminus emploie une personne dont le handicap nécessite un aménagement des conditions de travail.

Hors handicap reconnu, des mesures individuelles peuvent être mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.). En particulier, des écrans de grande taille sont disponibles sur simple demande pour les salariés mal voyants - sans pour autant être comptabilisés dans les aménagements mis en place au titre d’un handicap.

Treize nationalités

Treize nationalités étaient représentées au sein de l’entreprise (hors expatriés) au 31 décembre 2019.

Les salariés de nationalité belge représentent 94% du total. Les trois nationalités les plus représentées, française, italienne et néerlandaise représentent 4,1% de l’effectif total.



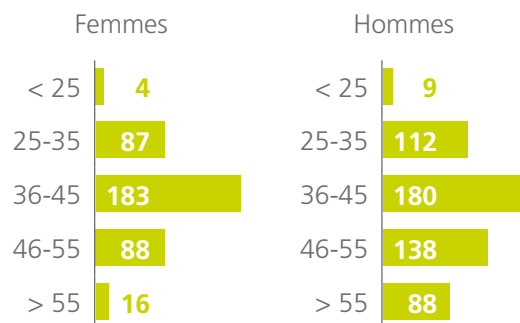
Diversité (suite)

Pyramide des âges

Le graphe ci-dessus montre une évolution à la hausse des catégories >55 ans (+6%) et <25 ans (+30%), et une baisse de la catégorie 25-35 ans (-42%). Les catégories 36-45 et 46-55 sont stables par rapport à 2018.

Le nombre de jeunes salariés est en hausse, avec 13 salariés de moins de 25 ans au lieu de 10 en 2018. Cette progression est notamment due à l'augmentation des embauches.

Pyramide des âges 2019



Source : Luminus.

Effectifs

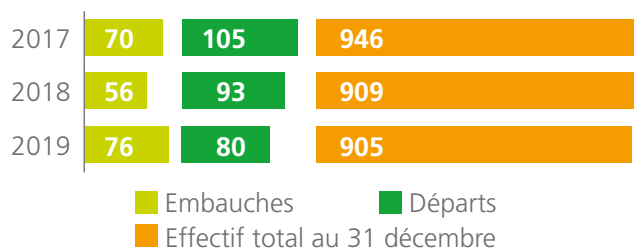
Stabilité des effectifs

Les effectifs de Luminus sont stables (-0,5%).

Le nombre d'embauches a augmenté (+27,5%), notamment dans les métiers en développement (éolien, innovation, nouveaux services énergétiques), ainsi que dans les systèmes informatiques (insourcing de compétences clés).

Le nombre de départs est en baisse, pour la deuxième année consécutive (-14% en 2019, et 11,4% en 2018).

Mouvements du personnel



GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.

17% du personnel travaille à temps partiel

En 2019, le nombre de salariés travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est en légère baisse (17,5% du total des effectifs au lieu de 20% en 2018).

Le nombre de personnes à temps partiel est en hausse chez les femmes (+4%), et en baisse chez les hommes (-12,9%).

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



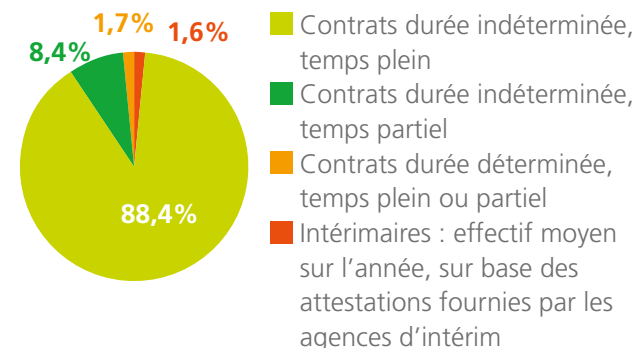
GRI 102-8

Source : Luminus.

Une très large majorité de contrat à durée indéterminée (97%)

En 2019, le nombre de contrats à durée indéterminée (temps plein) a très légèrement baissé (-1,2% par rapport à 2018). Le nombre de contrats à durée indéterminée (temps partiel) est en très légère hausse (+ 0,7%). Les contrats à durée déterminée (temps plein ou partiel) représentent 1,7% de l'effectif total au lieu de 1,4% en 2018, tandis que la proportion d'intérimaires passe de 1,3% en 2018 à 1,6% en 2019.

Types de contrat (%)



GRI 102-8

Source : Bilan 2019.