



L'intégrité individuelle et collective : un sujet mis en avant en 2019

Les enjeux

Les choix énergétiques sont plus que jamais stratégiques : ils ont une influence sur l'évolution du climat, la qualité de l'environnement, le niveau d'indépendance énergétique du pays, la compétitivité de ses entreprises, le pouvoir d'achat des particuliers, le bien-être et la sécurité des populations, etc.

Face à de tels enjeux, la conformité aux lois et aux réglementations peut ne pas être suffisante. Identifier les défis environnementaux et sociaux liés à l'activité est un élément incontournable de la responsabilité d'entreprise, avant de prendre des engagements pertinents, en tenant compte des attentes des diverses parties prenantes.

Rendre compte des résultats obtenus dans le respect des standards internationaux en termes de reporting responsable est un autre enjeu. Bien conscient de ces multiples enjeux en tant que numéro 2 du marché de l'électricité belge, Luminus s'efforce de créer les conditions d'un comportement éthique et respectueux des réglementations, aussi bien en interne que vis-à-vis des interlocuteurs externes.

Le cadre

La politique « Ethique et Conformité juridique »

La politique « Ethique et Conformité juridique » de Luminus liste les principaux risques et les actions mises en place pour les maîtriser.

Cette politique est régulièrement mise à jour pour tenir compte de l'évolution de la réglementation, ainsi que des exigences liées au rating extra-financier.

La politique « Responsabilité sociétale d'entreprise »

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

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

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

En juin 2019, des changements mineurs ont à nouveau été apportés, notamment en ce qui concerne l'axe « Satisfaction clients ».

Gouvernance RSE

Chaque année, le département RSE, placé sous la responsabilité de la direction Stratégie, Innovation et Business Development, élabore un plan d'action, discuté avec les différents experts internes (Achats, Santé et Sécurité, Legal, Production, etc.). Ce plan d'action tient compte des objectifs de développement durable des Nations-Unies, des engagements du groupe EDF, des politiques Luminus ainsi que du retour de différentes parties prenantes (évaluation EcoVadis notamment).

Le Code de Conduite

Dès 2009, Luminus a publié à l'intention de ses collaborateurs un Code de Conduite, rappelant les règles à suivre lors des interactions internes ou externes. Respect de la personne, protection de l'information, signalement des situations dangereuses... ce Code comprend huit chapitres. Il a été mis à jour en 2017, puis en 2019. Il est accessible à tous sur le site internet de Luminus. La version 2019 tient compte de la nouvelle identité graphique de Luminus.

Des conditions d'achat responsables

Les conditions générales d'achat de Luminus incluent depuis 2012 des clauses précises concernant le respect de l'environnement et les pratiques sociales (conditions de travail, droits humains, etc.). Une clause « intégrité » a été ajoutée en 2017. Des tests d'intégrité des fournisseurs critiques sont effectués régulièrement depuis lors.

Une cartographie des fournisseurs critiques du point de vue de la responsabilité sociétale a été élaborée en 2012 et mise à jour en 2016. Elle n'a pas fait l'objet de modifications notables en 2017, 2018 et 2019.

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@luminus.be.



Les indicateurs



GRI 102-17

Une alerte locale concernant les achats

L'alerte concernant les achats concerne une tentative de corruption dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres. En septembre 2019, un fournisseur a introduit une alerte éthique : un salarié de Luminus aurait proposé d'améliorer l'évaluation de son « risque crédit », moyennant rétribution financière. Suite à ce signalement, une analyse a été menée en interne. Aucune malversation n'a été détectée dans les autres dossiers traités par l'employé. En revanche, l'enquête a révélé que des contacts avaient eu lieu avant la période d'appel d'offres entre le salarié et le fournisseur, ainsi que durant l'appel d'offres même. Confronté aux faits, le salarié a présenté sa démission, qui a été acceptée.

Deux nouveaux documents pour renforcer les exigences éthiques, sociales et environnementales tout au long de la chaîne d'approvisionnement

En 2019, deux nouveaux documents sont venus s'ajouter aux textes déjà inclus dans les conditions générales d'achat, afin de préciser les obligations des fournisseurs de Luminus. Il s'agit de la politique d'achats responsables d'une part, et du code de conduite du fournisseur d'autre part. Ces documents sont en ligne sur le site de Luminus. Cf. <https://www.luminus.be/fr/corporate/developpement-durable/ethique-et-bonne-gouvernance/>

La politique d'achats responsables

Ce document fournit des balises claires au personnel de Luminus, sur la méthodologie à suivre pour associer les fournisseurs à nos objectifs de développement durable, quel que soit le montant des achats effectués. La politique détaille ce qui constitue aujourd'hui un achat responsable. Les critères énoncés sont aussi bien environnementaux que sociaux, avec un accent mis sur quatre aspects retenus comme leviers importants pour une démarche d'achats responsables :

1. La réduction des émissions de gaz à effet de serre : « En collaboration avec nos fournisseurs, nous nous efforçons de réduire au maximum les émissions de gaz à effet de serre dans notre chaîne d'approvisionnement. »
2. La promotion de normes élevées en matière d'hygiène et de sécurité, afin de ne causer aucun dommage aux personnes.

3. Le respect des droits humains, notamment en termes de diversité et d'intégration, de politique salariale et d'interdiction du recours à l'esclavage moderne ou au travail des enfants.
4. La réduction de la quantité de déchets produits, en particulier en éliminant le plastique à usage unique et en favorisant les alternatives au plastique.

La politique Achats responsables insiste également sur la nécessité d'inclure des critères extra-financiers dans le processus de sélection des fournisseurs et des sous-traitants, et l'obligation pour les fournisseurs d'adhérer à un Code de Conduite.

Code de conduite du fournisseur

À l'avenir, tous les fournisseurs qui travaillent avec Luminus devront signer ce document. Il détaille les règles en matière d'éthique (lutte contre la corruption, la fraude, la discrimination, etc.), de conditions de travail, de droits humains, d'environnement et de sécurité, mais aussi de gouvernance d'entreprise.

Le Code de Conduite demande également aux fournisseurs de Luminus de s'engager à exiger le même comportement éthique de la part de leurs propres fournisseurs et sous-traitants. Enfin, ce document fait explicitement partie des engagements contractuels des fournisseurs, et peut amener, en cas de manquement non corrigé, à une rupture de la relation commerciale.

Luminus obtient la médaille Platine d'EcoVadis, avec un score exceptionnel de 85/100

Avec un score de 85/100 en 2019, Luminus figure parmi le top 1% des 65 000 entreprises notées par la plateforme d'évaluation des performances sociétales EcoVadis, active dans 160 pays et 200 secteurs d'activité. La médaille platine, une nouveauté, est décernée lorsque le score global est supérieur ou égal à 73/100. La moyenne du score global des entreprises évaluées par EcoVadis reste à 50/100.

Luminus reste dans le top 1% des entreprises évaluées

Score basé sur l'évaluation de 253 entreprises dans le secteur « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation ». Le score global moyen des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

Des scores avancés ou exceptionnels

Luminus a conservé son score 2018 dans les quatre thèmes évalués par la société EcoVadis :

- l'environnement et le social restent à un niveau « exceptionnel », ce qui suppose un score supérieur à 85/100,
- l'éthique des affaires et les achats responsables se maintiennent à un niveau « avancé », ce qui suppose un score supérieur à 65/100.

Luminus se situe :

- dans le top 3% des entreprises du secteur du point de vue de l'environnement, avec une note de 90/100
- dans le top 1% des entreprises du secteur en termes de pratiques sociales et de droits humains, avec une note de 90/100
- dans le top 4% en matière d'achats responsables, avec une note de 70/100
- dans le top 12% pour ce qui concerne l'éthique, avec une note de 70/100.

La méthodologie EcoVadis

Pour mener à bien son évaluation, EcoVadis demande aux entreprises de remplir un questionnaire en ligne, sur base de preuves publiques, qui est ensuite analysé.

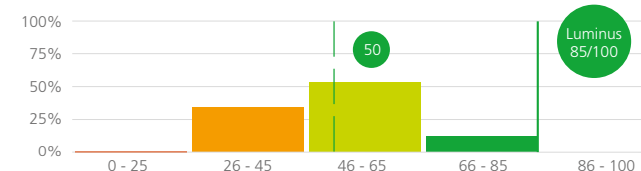
La note attribuée pour chacun des quatre thèmes tient compte de trois aspects : les politiques, les actions et les résultats. Les politiques représentent 25% du score, les actions 40% et les résultats 35%.

La note globale est une moyenne pondérée des notes attribuées pour chaque thème. EcoVadis attribue aux quatre thèmes un poids différent, en fonction du secteur d'activité considéré, mais également de la taille et de la localisation géographique des entreprises. Le système de pondération du secteur « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation » s'établit comme suit : l'environnement et le social sont les critères les plus importants, avec un poids de 4/4 ; les achats comptent à hauteur de 2/4 et l'éthique des affaires à hauteur de 1/4.

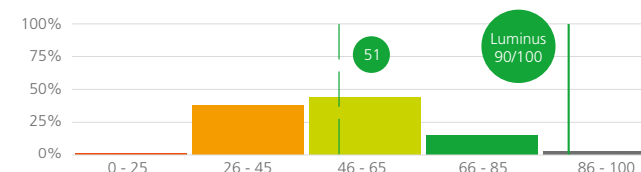
Pour EcoVadis, un niveau de performance sociétale « exceptionnel » signifie que l'entreprise peut démontrer qu'elle a adopté :

- Une approche de la RSE structurée et proactive ;
- Des politiques et des actions tangibles sur les enjeux majeurs avec des informations détaillées sur leur déploiement ;
- Un reporting RSE exhaustif sur les actions et les indicateurs de performance ;
- Des pratiques innovantes et une reconnaissance externe, via des certifications.

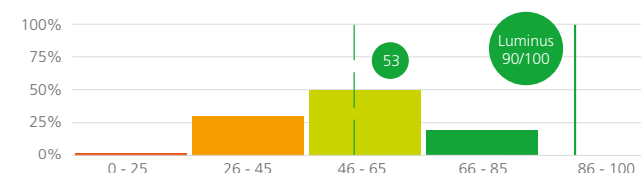
Score global des entreprises du secteur



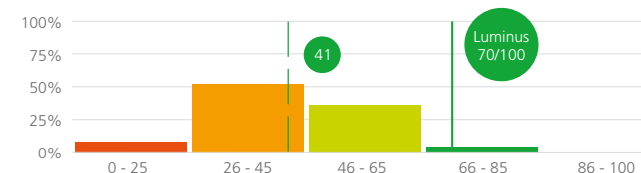
Score « Environnement »



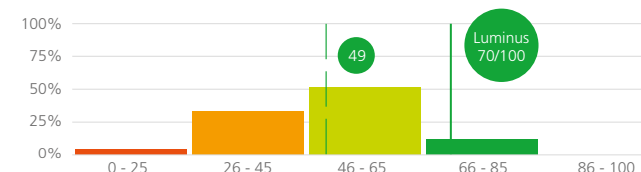
Score « Droits humains et sociaux »



Score « Achats responsables »



Score « Ethique des affaires »



■ Scores insuffisants ■ Scores partiels ■ Scores modérés
■ Scores avancés ■ Scores exceptionnels

La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.



Compliance Day : une réflexion active sur dix règles d'or éthiques

Le 9 décembre 2019, dans le cadre d'une action organisée par le Groupe EDF et à l'occasion de la journée mondiale anti-corruption, une réflexion a été menée au sein de chaque équipe, pour mieux y intégrer au quotidien les dispositions du Code de Conduite.

Pour que chacun puisse participer à cette réflexion, un résumé du Code de Conduite a été diffusé sous forme de « règles d'or » (cf. ci-contre).

Chaque équipe devait, à l'issue d'une discussion ouverte, identifier les trois règles les plus importantes au regard de l'activité de l'équipe. Les raisons du choix devaient être explicitées, afin que chacun puisse défendre son point de vue. A titre d'exemple, la protection des données personnelles s'est révélée plus importante pour les équipes en charge du marché résidentiel que pour celles en charge de l'exploitation des centrales hydrauliques. La prévention de la fraude, des conflits d'intérêt et des manquements au droit de la concurrence était le point d'attention majeur du département Risques et Audit, tandis que le département Business Development s'est senti plus concerné par le contrôle d'intégrité des relations d'affaires et la prévention des abus de marché.

Cette journée a permis à tous les collaborateurs de réfléchir à l'éthique au travail, en général. Elle a également été l'occasion de rappeler le processus d'alerte à suivre en cas de suspicion de corruption.

Pour Véronique Vansteelandt, General Counsel : « Ce processus de création/diffusion/discussion des golden rules – une co-création des départements Legal et CSR - a été très instructif. Nous avons reçu plusieurs témoignages très positifs des équipes, alors qu'il faut bien reconnaître que les sujets éthiques sont parfois considérés comme rébarbatifs ».

Non-discrimination

Aucune forme de discrimination sur la base des croyances, du genre, de l'âge, du handicap, de l'origine ou de l'orientation sexuelle n'est tolérée au sein de Luminus (cf. loi du 10 mai 2007). Le harcèlement est également proscrit, sous quelque forme que ce soit.

Protection des données personnelles

Les informations personnelles (clients, personnel, etc.) doivent être traitées en conformité avec la réglementation sur la vie privée. Chaque salarié.e de Luminus se doit de protéger la confidentialité de ces informations et d'empêcher leur altération ou leur divulgation.

Contrôle d'intégrité des relations d'affaires

La réputation de Luminus pouvant être affectée de manière significative par nos choix de relations d'affaires, il est impératif de ne traiter qu'avec des partenaires qui respectent les règles d'intégrité et les valeurs de Luminus.

Cadeaux et invitations

En matière de cadeaux et invitations, le plus important est d'agir en toute transparence vis-à-vis de notre hiérarchie, de rester dans les limites du raisonnable et de toujours nous interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu ou interprété par un regard extérieur.

Prévention des conflits d'intérêt

Tout conflit d'intérêts potentiel doit être communiqué à la hiérarchie, le plus en amont possible de la relation. Dans le cadre professionnel, les décisions doivent toujours être prises en fonction des intérêts de Luminus, et jamais en fonction de notre intérêt personnel.

Déclaration des accidents et presque accidents

Il convient de respecter les règles préservant votre santé et votre sécurité à tout moment. Si vous constatez une situation dangereuse ou êtes impliqués dans un quasi-accident, vous devez le déclarer au plus vite en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

Prévention de la corruption

Aucun acte de corruption n'est toléré. Aucun salarié ne sera sanctionné s'il respecte les règles de Luminus en refusant toute forme de corruption, même si une telle décision peut entraîner la perte d'un contrat ou toute autre conséquence commerciale défavorable.

Prévention des abus de marché

Il incombe aux salariés de ne jamais divulguer d'informations privilégiées ou sensibles, que ce soit au profit d'un tiers ou pour en tirer un profit personnel.

Prévention des manquements au droit de la concurrence

Il est interdit de partager avec les concurrents des informations portant sur des sujets tels que les prix, les coûts ou la stratégie, car cela pourrait engendrer des soupçons de manipulation ou de distorsion de concurrence. Conclure des accords avec des concurrents dans le but de fausser la libre concurrence sur un marché est également proscrit.

Lutte contre la fraude

Il est impératif de respecter les lois et les procédures internes, de contribuer à la mise en place de pratiques rigoureuses, et de détecter et traiter les dysfonctionnements.