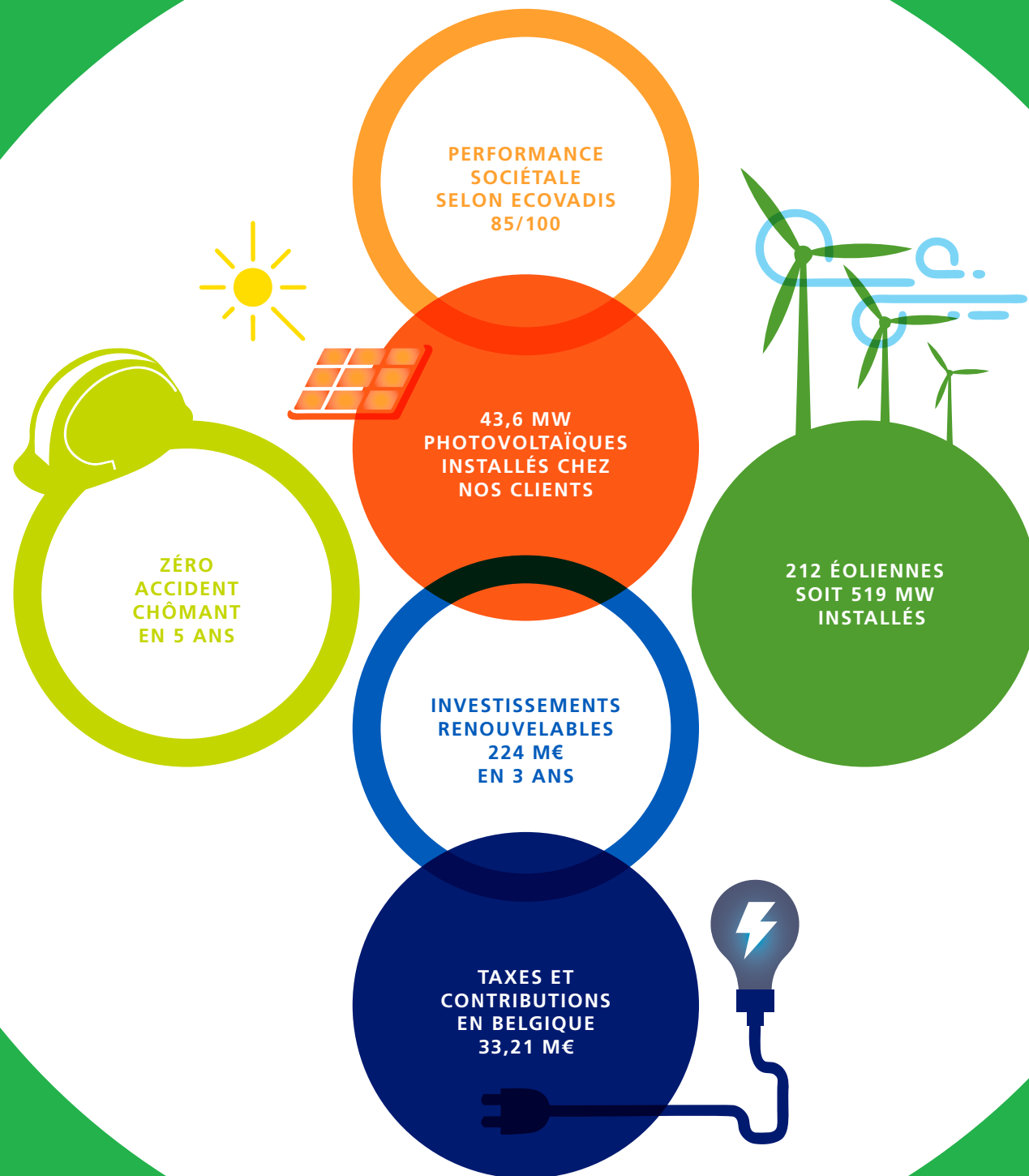


# CAHIER DES INDICATEURS

EXTRAITS DU RAPPORT GRI\*  
RESPONSABILITE SOCIETALE 2019

\*STANDARDS GLOBAL REPORTING INITIATIVE



## Règles de déclaration

En tant que société de droit belge, producteur et fournisseur de gaz et d'électricité, 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.

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, Luminus a opté pour l'exemption de sous-consolidation.

Les filiales de Luminus ne sont donc pas consolidées dans ce cahier des indicateurs.

En tant que filiale du Groupe EDF, coté à la bourse de Paris, 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. C'est pourquoi ce cahier des indicateurs est accessible à tous sur le site <https://www.luminus.be/fr/corporate/developpement-durable/rapport-developpement-durable/>

Notre souhait est de respecter les recommandations de la Commission européenne en matière de reporting extra-financier et de publier des informations (1) pertinentes (« material ») (2) objectives, équilibrées et accessibles (3) complètes mais concises (4) stratégiques (5) orientées parties prenantes (6) cohérentes et claires, en suivant les standards GRI (Global Reporting Initiative).

## Instruments de mesure utilisés

Certaines données incluses dans ce cahier des indicateurs bénéficient d'une assurance externe :

- Les comptes annuels de Luminus sont certifiés par KPMG 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.

## Sommaire

<b>Gouvernance, éthique et responsabilité</b>	<b>3</b>
<b>Développement des énergies renouvelables</b>	<b>4</b>
<b>Mix énergétique et sécurité d'approvisionnement</b>	<b>5</b>
<b>Empreinte carbone globale</b>	<b>6</b>
<b>Réduction de l'empreinte carbone : actions volontaristes</b>	<b>7</b>
<b>Sécurité des installations et protection des écosystèmes</b>	<b>8</b>
<b>Qualité de service (clients résidentiels)</b>	<b>9</b>
<b>Santé, sécurité et bien-être au travail</b>	<b>10</b>
<b>Développement des compétences et diversité</b>	<b>11</b>
<b>Effectifs</b>	<b>12</b>
<b>Innovation, investissements et résultats financiers</b>	<b>13</b>

# GOVERNANCE, ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

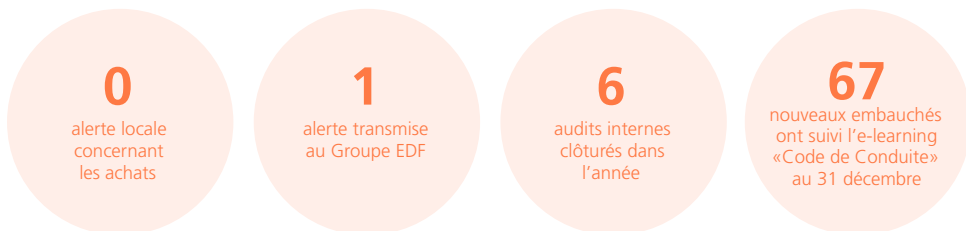
## GOVERNANCE

Réunions du conseil d'administration et des comités spécialisés



GRI 102-18

## ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ



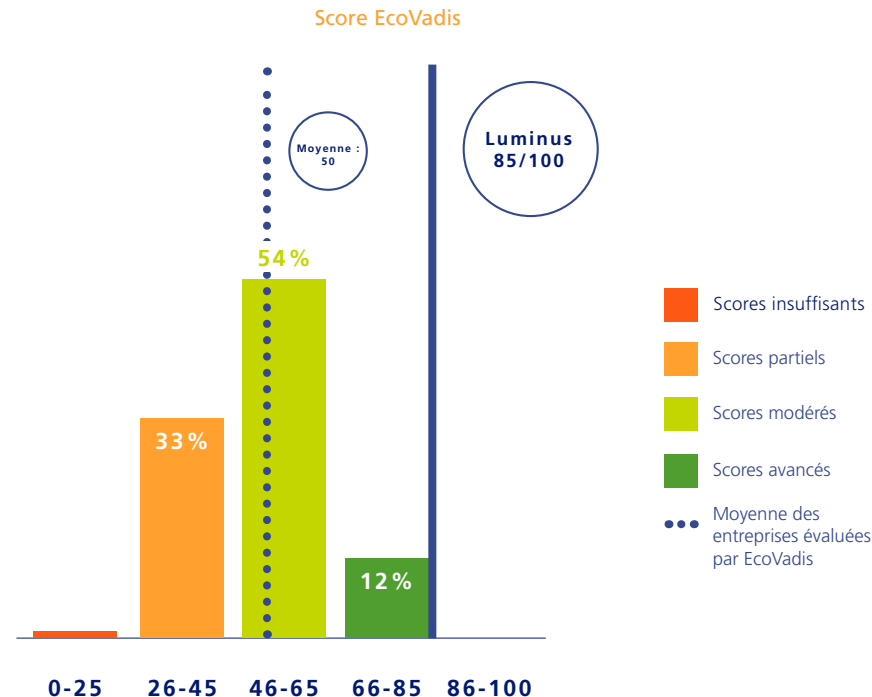
GRI 102-17

## DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES AU SUJET DE NOS PROJETS ÉOLIENS



Source : Luminus.

## PERFORMANCE SOCIÉTALE (obtenu en avril 2019)



### Score Environnement



### Score Pratiques Sociales



### Éthique des affaires



### Achats responsables

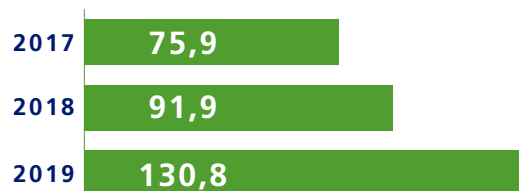


••• moyenne des entreprises évaluées par EcoVadis

Source : EcoVadis.

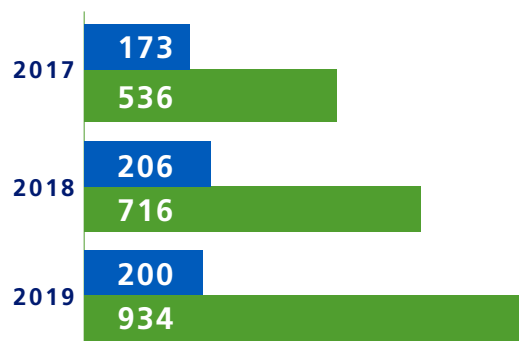
# DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Investissements dans les énergies renouvelables  
(en millions d'euros)



GRI-OG2 Source : Luminus. Les chiffres ci-dessus intègrent l'ensemble des investissements réalisés par Luminus, soit directement, soit via ses filiales de développement (e-NosVents, créée en 2016, ActiVent Wallonie, créée en 2017, etc.). Les montants versés par les tiers investisseurs ne sont pas pris en compte.

Production d'énergie renouvelable (GWh)

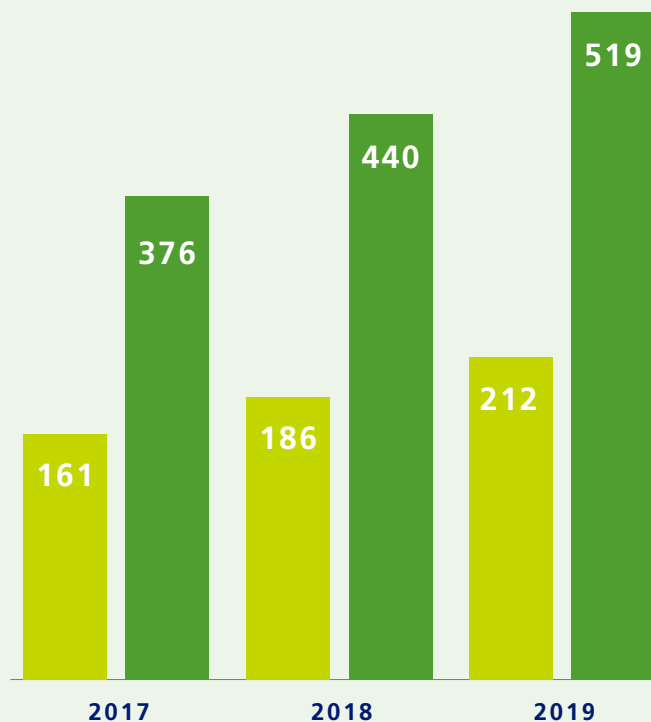


■ Hydraulique ■ Éolien

GRI-OG3 Source : Reporting certificats verts.

## ENVIRONNEMENT

Eoliennes opérationnelles au 31 décembre



■ Nombre d'éoliennes ■ Puissance cumulée (MW)

Source : Luminus.

## SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES

Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients entreprises et résidentiels (MW)

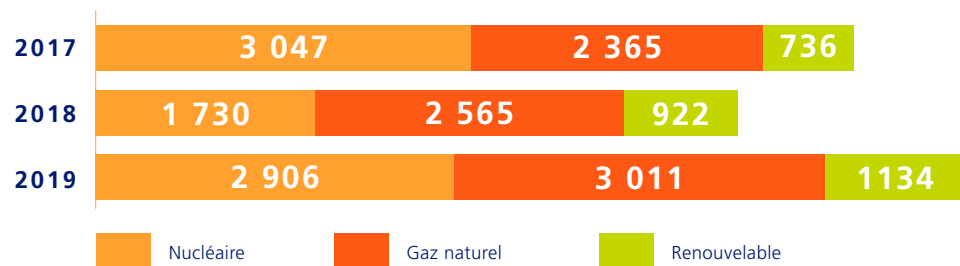


Source : Luminus.

# MIX ÉNERGÉTIQUE ET SÉCURITÉ D'APPROVISIONNEMENT

## MIX ÉNERGÉTIQUE

Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur

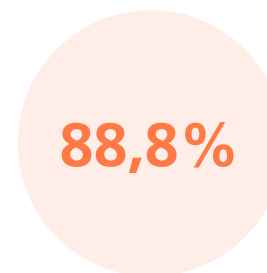


GRI-EU2

Source : Luminus.

## SÉCURITÉ D'APPROVISIONNEMENT

Disponibilité des unités de production d'électricité de plus de 100 MW  
(du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 31 décembre 2019)



## ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> DU PARC DE PRODUCTION

Émissions directes de CO<sub>2</sub> du parc de production (kilotonnes)



Source : Rapports environnementaux. Chiffres audités et validés par le VBBV (Flandre) et Vincotte (Wallonie).

## ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> PAR MWh PRODUIT

Émissions de CO<sub>2</sub> par MWh produit, chaleur comprise (en kg par MWh produit)

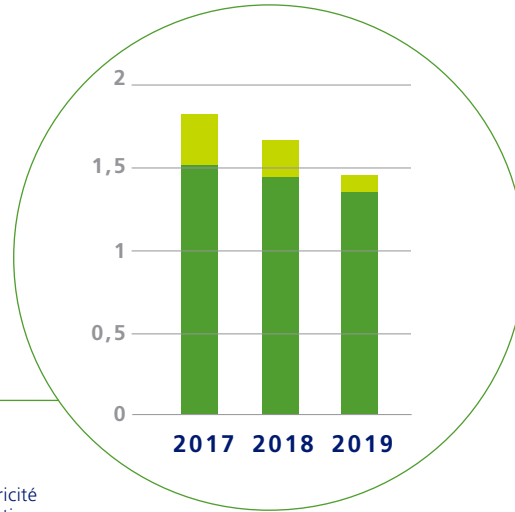
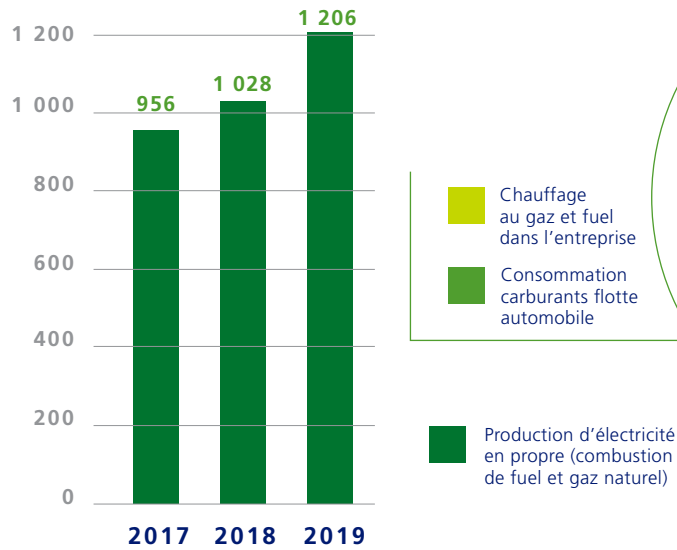


Source : Luminus.

# EMPREINTE CARBONE GLOBALE

## SCOPE 1 - GRI 305-1

Émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (ktCO<sub>2</sub>e)



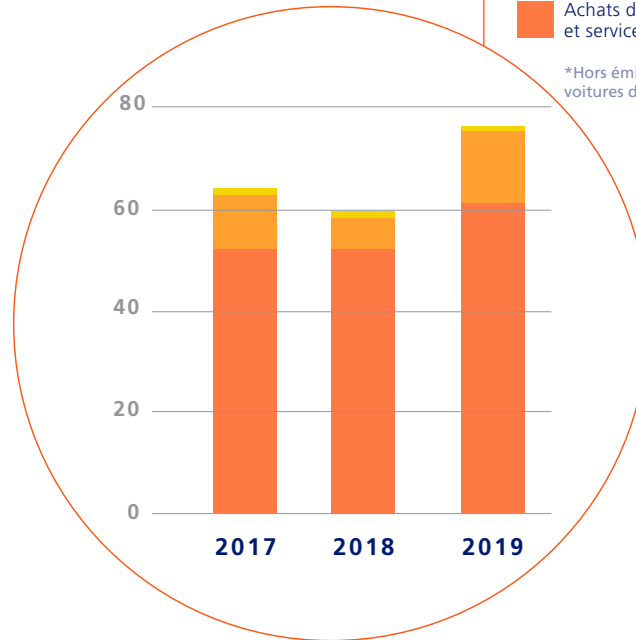
## SCOPE 2 - GRI 305-2

Émissions indirectes générées par l'électricité consommée dans les bâtiments (ktCO<sub>2</sub>e)



Calcul selon l'approche géographique

Calcul selon l'approche «marché»



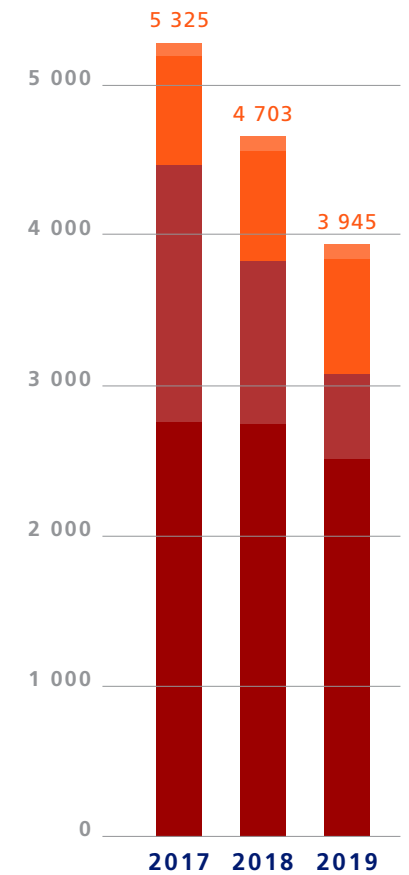
## SCOPE 3 - GRI 305-3

Émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 (ktCO<sub>2</sub>e)

- Infrastructures et équipements
- Amont combustibles fossiles
- Électricité acquise pour être revendue
- Combustion du gaz vendu aux clients finaux

- Mobilité\*
- Amont combustible nucléaire
- Achats de biens et services

\*Hors émissions directes voitures de société



Source : Climact (protocole GHG).

# RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE : ACTIONS VOLONTARISTES

## CLIENTS ENTREPRISES

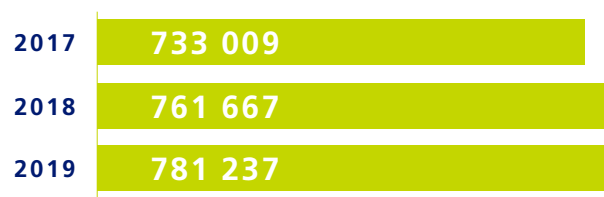
Vente d'électricité assortie de labels de garantie d'origine : volumes consommés dans le cadre des contrats garantis renouvelables (GWh)



Source : Luminus.

## CLIENTS RÉSIDENTIELS

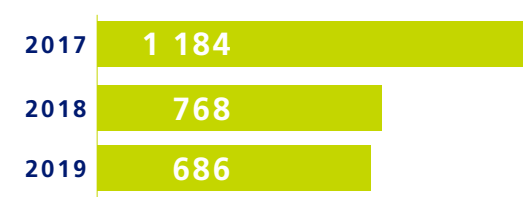
Factures des clients résidentiels émises sans utilisation de papier (mois de décembre)



Source : Luminus.

## INTERNE LUMINUS

Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)

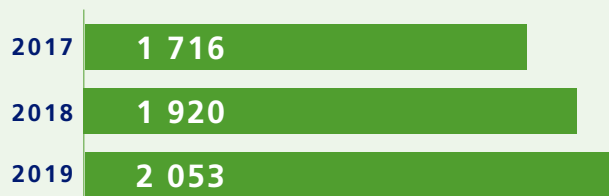


GRI 305-5

Source : Luminus.

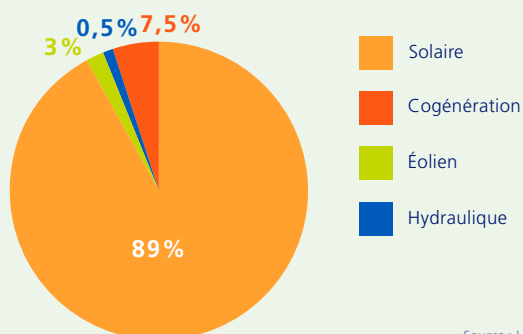
## CLIENTS ENTREPRISES

Rachat de l'électricité dite «verte» produite par les entreprises : contrats Green Power (points d'accès)



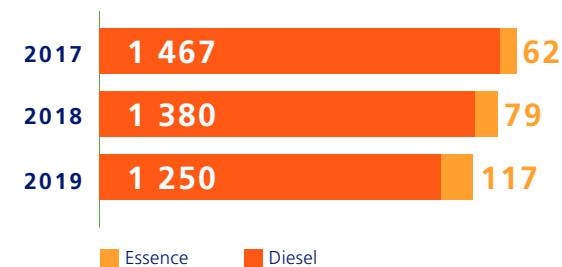
Source : Luminus.

Type d'énergie acquise auprès des autoproducteurs en 2019, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.

Emissions du parc automobile de Luminus (en tCO<sub>2</sub>e)



GRI 305-5

Source : Luminus.

**108** cyclistes ont bénéficié de la prime attribuée en cas d'utilisation d'une bicyclette pour les trajets domicile-travail  
**105 851 km** ont été parcourus  
**980 km** en moyenne par cycliste

# SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS ET PROTECTION DES ÉCOSYSTÈMES

## QUALITÉ DE L'AIR

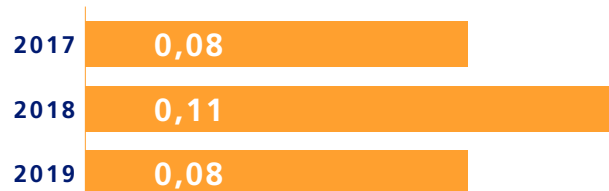
Émissions totales de NOx (tonnes)



GRI 305-7

Source : Rapports environnementaux.

Émissions de NOx par MWh produit, chaleur comprise (kg par MWh)



GRI 305-7

Source : Luminus.

Émissions de dioxyde de soufre (tonnes)

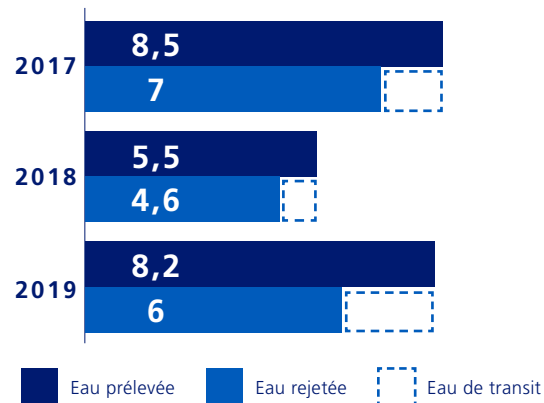


GRI 305-7

Source : Luminus.

## CONSOMMATION D'EAU

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



GRI-303-1 Source : Luminus.

## BIODIVERSITÉ

13

Nombre de sites où des mesures compensatoires obligatoires ont été mises en place

GRI 304-3

7

Nombre de sites où des mesures volontaires ont été mises en place

GRI OG4

Source : Luminus.

## SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

2

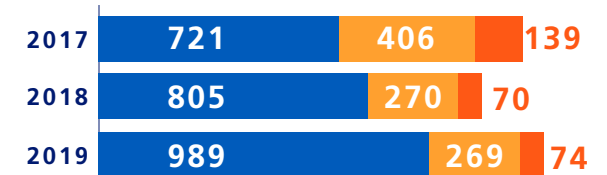
incidents environnementaux déclarés en 2019

GRI 306-3

Source : Luminus.

## GESTION DES DÉCHETS

Déchets industriels classiques (tonnes)



Déchets extraits de la Meuse

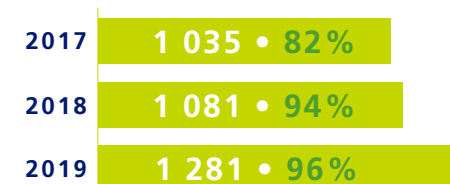
Déchets industriels classiques non dangereux

Déchets industriels classiques dangereux

GRI 306-2

Source : Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 Reporting to OVAM, Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij, Département Sols et Déchets.

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



GRI 306-2

Source : Luminus.



# QUALITÉ DE SERVICE (CLIENTS RÉSIDENTIELS)

Net Promoter Score\* pour les nouveaux clients après signature du contrat



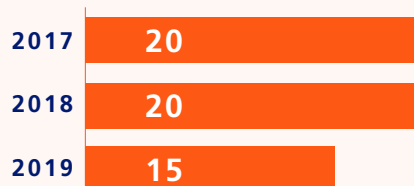
Source : Luminus.

Net Promoter Score\* pour les nouveaux clients après la première facture



Source : Luminus.

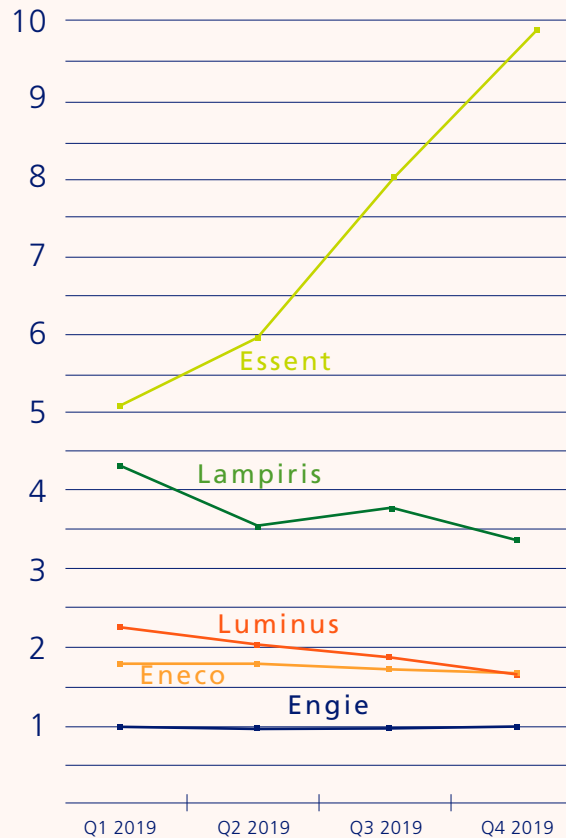
Net Promoter Score\* dans la semaine suivant un contact



Source : Luminus.

\*Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. Ce score est calculé tous les mois sur un échantillon représentatif de 3 000 clients.

Label 5 étoiles décerné par la VREG : Nombre de plaintes pour 5 000 clients



Source : VREG.

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

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.

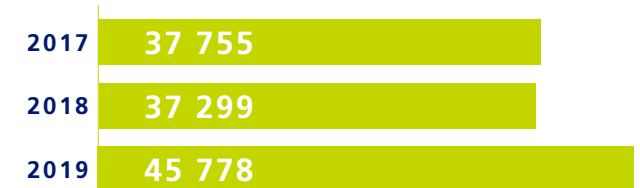
Net Promoter Score\* vis-à-vis des nouveaux services



Source : Luminus.

## CLIENTS VULNÉRABLES

Plans de paiement accordés sur base volontaire



Source : Luminus.

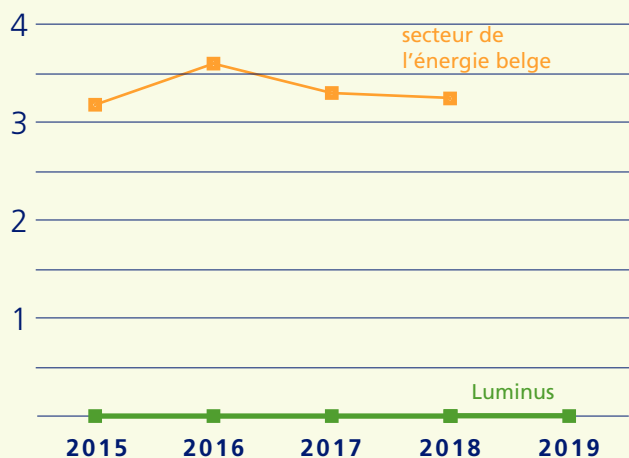
Nombre de plans de paiement accordés sur demande des clients, pour des factures de plus de 30 jours, hors règlement collectif de dettes.

# SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## ACCIDENTS DU TRAVAIL

### 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.

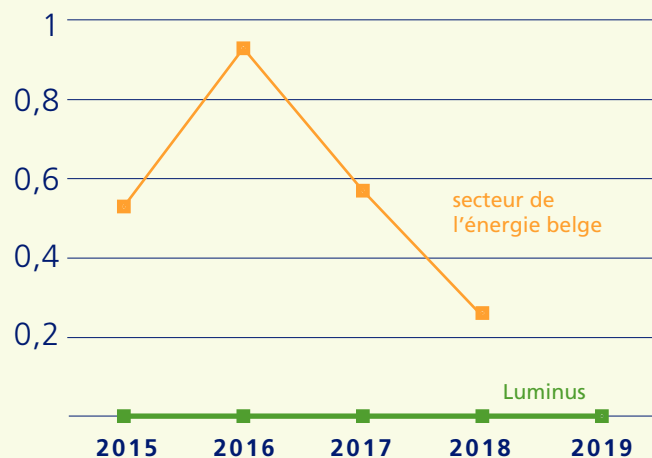


GRI 403-2-a

Source : Luminus.

### 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.



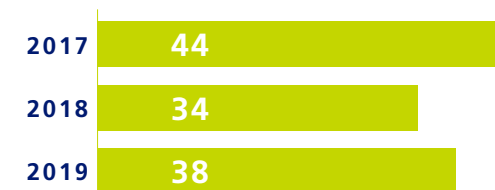
Source : Luminus.

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

82%

Taux d'engagement (enquête interne)

### Alertes aux personnes de confiance



GRI 406-1

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

6 385

heures consacrées à la sécurité

### Nombre d'accidents chez les sous-traitants

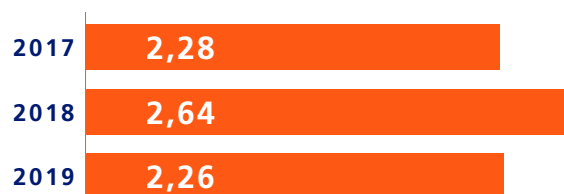
4

accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes

# DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DIVERSITÉ

## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

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

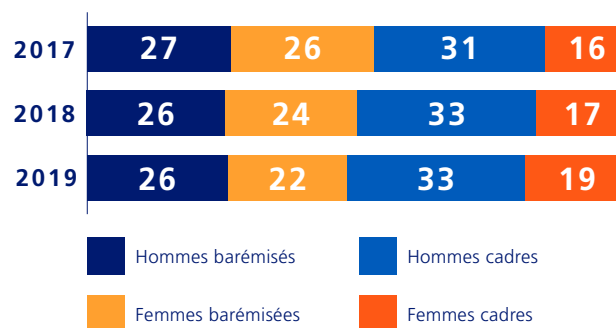


GRI 404-1

Source : Luminus.

## DIVERSITÉ

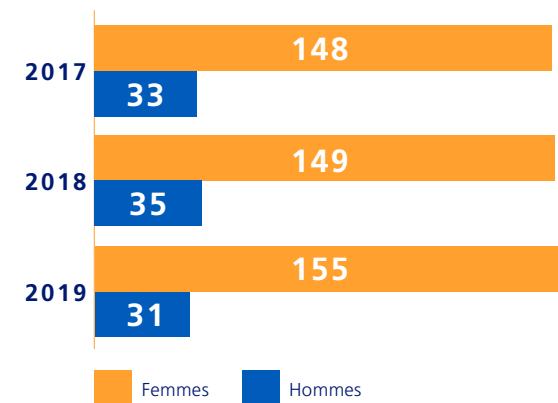
Répartition des effectifs par genre en (%)



GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.

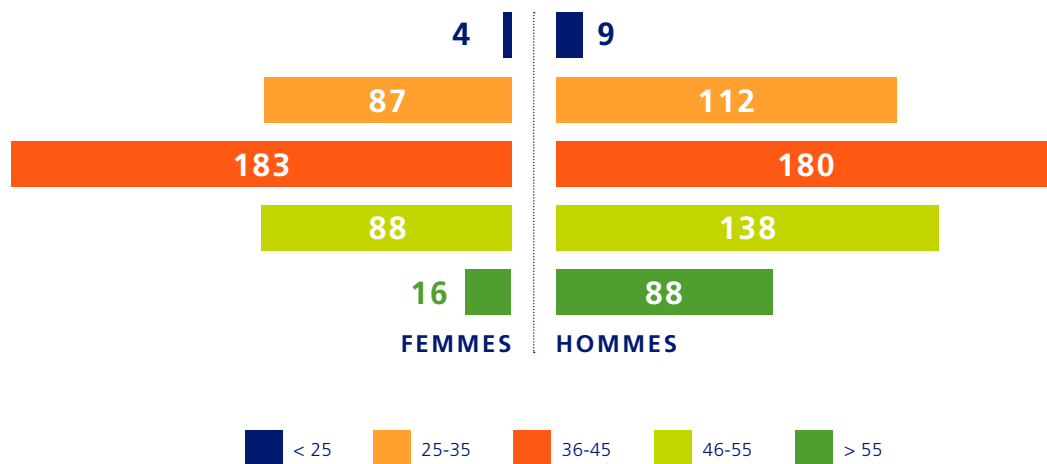
Employés à temps partiel au 31 décembre, à titre contractuel et volontaire



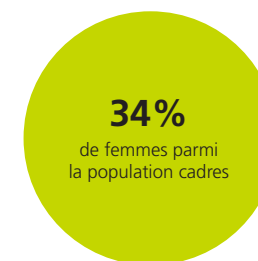
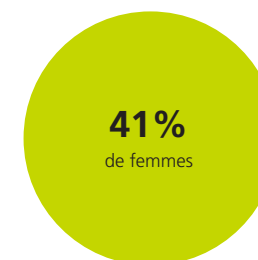
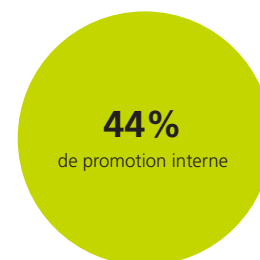
GRI 102-8

Source : Luminus.

Pyramide des âges

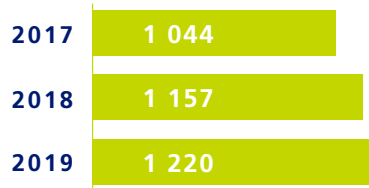


Source : Luminus.

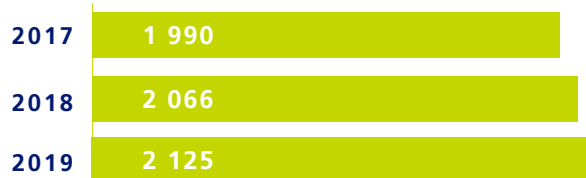


# EFFECTIFS

Effectif des filiales de Luminus



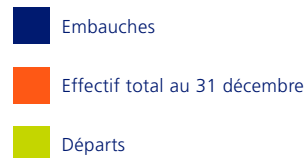
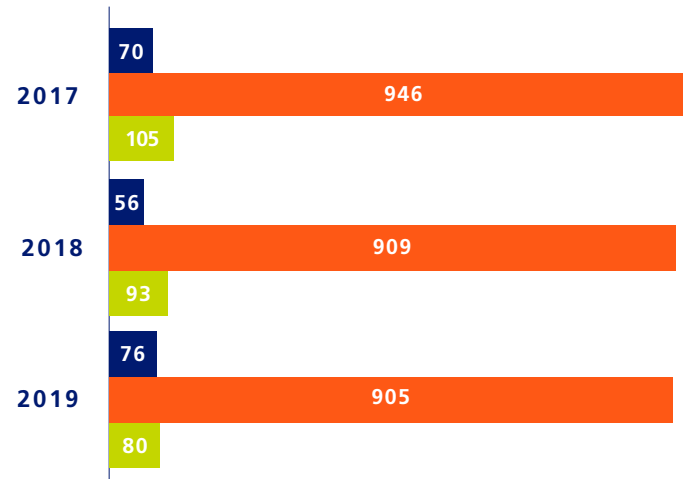
Effectif du groupe Luminus



GRI 102-7

Source : Luminus.

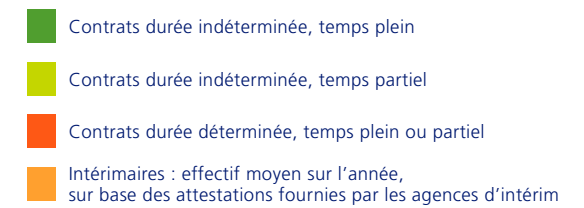
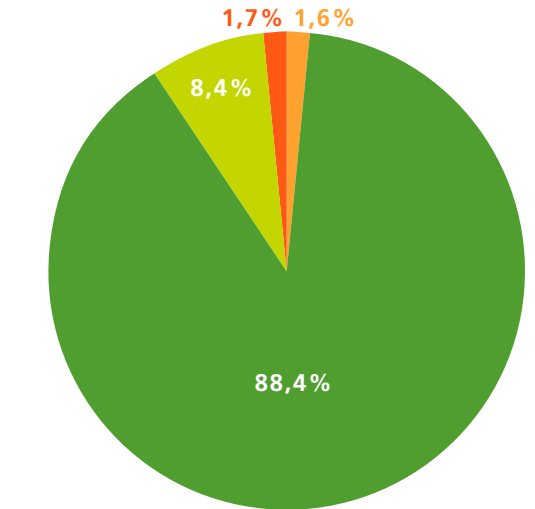
Mouvements du personnel Luminus SA



GRI 102-7 401-1

Source : Bilans sociaux 2017-2019.

Types de contrat (%)

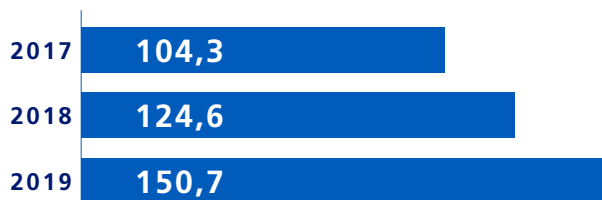


GRI 102-8

Source : Bilan 2019.

# INNOVATION, INVESTISSEMENTS ET RÉSULTATS FINANCIERS

Investissements en millions d'euros



GRI 203-1

Source : Luminus (standard BEGAAP).

Chiffre d'affaires en milliards d'euros



GRI 201-1

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2020 (BEGAAP).

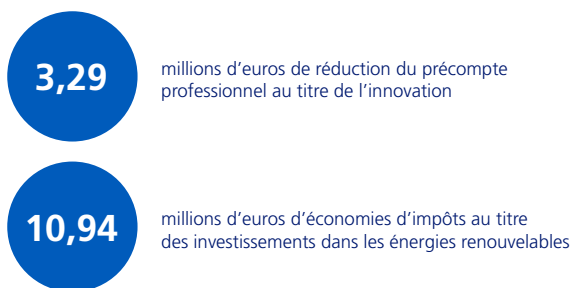
Bilan et capitaux propres



GRI 102-7

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2020 (BEGAAP).

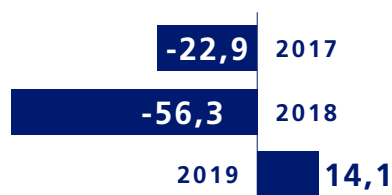
Réductions fiscales au titre de l'innovation et des énergies renouvelables



GRI 201-4-a

Source : Luminus.

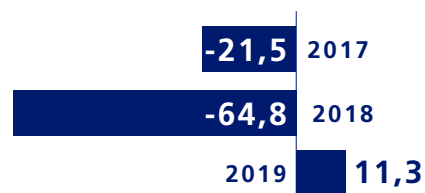
Résultat d'exploitation en millions d'euros



GRI 201-1

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2020 (BEGAAP).

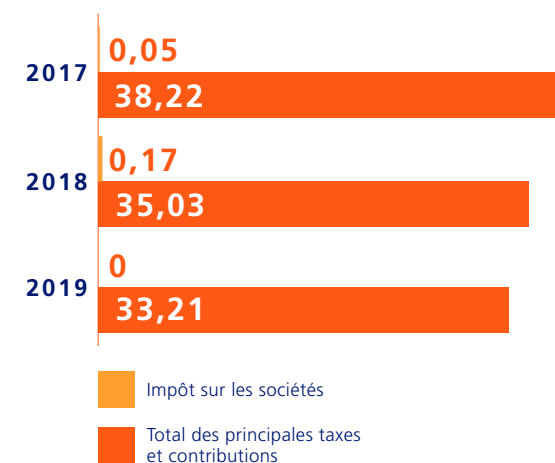
Résultat net en millions d'euros



GRI 201-1

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2020 (BEGAAP).

Impôts et contributions en millions d'euros



GRI 201-1

Source : Luminus.