



Ensemble, engagés et innovants face à l'urgence climatique

Notre stratégie porte ses fruits, sur le plan commercial, économique, environnemental et social. La quasi-totalité des indicateurs sont en nette amélioration.



L'an dernier a été, à bien des égards, une année record. Nouveau record de chaleur, hélas, le troisième en trois ans. Concentration record de CO₂ dans l'atmosphère. Records de mobilisation des scientifiques, des jeunes et des moins jeunes en faveur du climat. Jamais freiner le dérèglement climatique n'a été aussi crucial et aussi urgent.

Jane Goodall et Grégoire Dallemagne, lors de la réunion du management du groupe Luminus du 15 mars 2019. Devant 450 personnes, Jane a retracé son parcours scientifique puis activiste, ainsi que ses « raisons d'espérer ».

Luminus s'y emploie depuis plusieurs années déjà. Nous avons l'ambition de devenir le partenaire énergétique préféré de nos clients, en les aidant à réduire leur empreinte carbone grâce à des solutions d'efficacité énergétique innovantes et aux énergies renouvelables.

Chez Luminus aussi, les records ont été nombreux en 2019, que ce soit en matière de construction d'éoliennes, d'installation de panneaux photovoltaïques ou de ventes de services.

80 MW éoliens construits en un an

Nous sommes particulièrement fiers des succès engrangés par l'équipe chargée de notre développement éolien.

Nous avons mis en service 26 éoliennes pour une puissance de 80 MW en un an. Ce nouveau record renforce notre position de leader de l'éolien onshore en Belgique, avec un parc de 212 éoliennes pour une puissance de 519 MW à fin 2019. Ce résultat aurait été encore meilleur sans la faillite de l'un des principaux constructeurs éoliens, Senvion, qui a retardé la mise en service de certains projets.

En outre, notre portefeuille de projets compte plusieurs centaines de mégawatts en développement, avec un objectif ambitieux de 774 MW, à construire d'ici 2023, soit une progression de 50% en quatre ans.

Rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin

Nos objectifs de production hydro-électrique ont également été atteints grâce à l'exceptionnelle disponibilité des centrales,

et ce malgré un été très sec. Les deux nouvelles turbines éco-durables de la centrale hydro-électrique de Monsin ont produit leurs premiers kilowattheures début décembre. Ce chantier, qui représente à lui seul un investissement de 27 millions d'euros, devra se poursuivre, cet été ou le suivant, afin de mener à son terme la rénovation de la troisième turbine.

Un parc de centrales à gaz flexibles très sollicité

En 2019 encore plus qu'en 2018, les centrales alimentées en gaz naturel ont joué leur rôle du point de vue de la sécurité d'approvisionnement et de la flexibilité requise par le réseau, pour pallier l'intermittence du renouvelable. Elles ont produit plus de 3 TWh, ce qui ne s'était pas produit depuis 2011. Le cycle combiné de Seraing, revenu sur le marché en novembre 2018, a largement contribué à l'équilibre du système, de même que la centrale de Ringvaart, avant l'incident survenu en novembre, qui a rendu cette centrale indisponible jusqu'à fin février 2020.

La troisième unité de cogénération de Ham, mise en service au printemps, a également fonctionné la plus grande partie de l'année pour alimenter le réseau de chaleur de la ville de Gand.

Le présent rapport RSE a été réalisé sur la base des résultats certifiés 2019. A l'heure où nous publions, une crise sanitaire et économique sans précédent affecte, à des degrés divers, la santé et le bien-être de tous, ainsi que le monde du travail. La pandémie a déjà eu un impact important sur la baisse de la demande, les prix de l'énergie, l'augmentation des délais de paiement et des impayés, ainsi que sur l'activité de nos filiales de services, qui ont dû suspendre ou différer leurs chantiers. Toutefois, nos bons résultats 2019 nous permettent de poursuivre nos investissements dans les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique. Pour ce qui est de nos missions essentielles, que ce soit au niveau de la production ou de la fourniture d'énergie, la mobilisation de tous a été au rendez-vous. Nous espérons que cette crise sera l'occasion d'accélérer la transition énergétique et d'adopter un mode de vie plus respectueux de la planète et de tous ses habitants.





Unification de la marque et maintien de la part de marché

L'année 2019 a été marquée par l'intégration du nom de l'entreprise* et de la marque commerciale sous un nom unique, Luminus, tout en conservant l'univers graphique du groupe EDF, qui soutient notre transformation, au service d'une économie décarbonée. Cette intégration nous permet de capitaliser sur les investissements importants réalisés en Belgique dans le renouvelable et l'efficacité énergétique, et de simplifier l'usage de la marque pour Luminus et ses filiales. Luminus est ainsi parvenue à maintenir sa part de marché dans ses métiers traditionnels, malgré un niveau de concurrence très élevé.

Satisfaction client en baisse, mais réduction du nombre de plaintes

S'il faut citer un point sur lequel nous devons nous améliorer, c'est celui qui concerne la satisfaction de nos clients, plus faible l'an dernier. Une baisse transitoire de la qualité de traitement des appels (rétablie en fin d'année) y a contribué, mais les clients déploreraient surtout l'augmentation des prix de marché, en gaz comme en électricité.

A contrario, nous avons réussi à accélérer le traitement des réclamations, et nos efforts ont été couronnés de succès, comme le montre l'indicateur de la VREG sur le nombre de plaintes, en nette amélioration.

Croissance dynamique dans les solutions énergétiques

Nos filiales actives dans les services énergétiques sont en forte croissance, avec un chiffre d'affaires 2019 atteignant 278 millions d'euros.

* l'entreprise s'appelait EDF Luminus avant avril 2019 et SPE avant 2011.

Vanparijs Engineers a pu construire et mettre en service plusieurs unités de cogénération qui contribuent fortement à la réduction des émissions de CO₂, dont celles du chauffage urbain de la ville de Gand.

Nos contrats de performance énergétique, mis en œuvre par Luminus Solutions, ont montré à quel point ce type de prestations est la voie de l'avenir. A Liège, Oupeye et Seraing, à Anderlecht, et bientôt à Dilbeek, la baisse des consommations est conforme aux objectifs, et peut atteindre -40%.

Pour Newelec, l'année 2019 est un tournant, avec le démarrage du contrat d'éclairage des autoroutes « LuWa », ainsi que pour ATS, avec l'aménagement du nouveau bâtiment de Langerbruggekaai à Gand, équipé des toutes dernières solutions d'automatisation et d'efficacité énergétique.

Témoins de cette croissance dynamique, les effectifs des filiales continuent à croître. L'acquisition de Censatech par ATS ainsi que celle de Ervac par Newelec y ont contribué.

L'installation de panneaux solaires a atteint un nouveau record avec plus de 20 MW posés par nos filiales Dauvister et Insaver, soit 90% de plus qu'en 2018, grâce à des solutions de financement très performantes.

Un personnel engagé

Selon notre enquête annuelle, le taux d'engagement atteint 82%, contre 79% l'an dernier.

C'est le signe d'une adhésion croissante à la façon dont nous

relevons les défis de la transition énergétique. Pour faire la différence, nous nous efforçons de nous comporter, tous ensemble, comme des entrepreneurs au service de nos clients et tenons à faire preuve d'objectivité, d'ouverture d'esprit et d'optimisme.

Notre certification Top Employer est d'ailleurs venue nous confirmer, pour la huitième année consécutive, que nous faisons partie des meilleurs employeurs belges.



ENSEMBLE FAISONS LA DIFFÉRENCE

Nous voulons devenir le partenaire énergétique préféré en aidant nos clients à réduire leur empreinte carbone grâce à des solutions d'efficacité énergétique innovantes et à notre production renouvelable.

Nous sommes leaders en énergies renouvelables et en solutions de flexibilité

Nous offrons à nos clients un accès facile à des solutions énergétiques personnalisées

Nous aidons nos clients à réduire et sécuriser leur consommation grâce à notre réseau de professionnels

Nos équipes engagées et positives font notre succès. Nous accélérons l'innovation pour améliorer nos métiers actuels et inventer notre avenir.



Cinq ans sans accident chômant

De tous nos indicateurs, ceux qui nous tiennent le plus à cœur sont ceux concernant la sécurité et l'engagement du personnel.

Sur le plan de la sécurité, qui reste notre priorité absolue, Luminus compte maintenant cinq ans sans accident chômant parmi ses employés. C'est le résultat d'une mobilisation de tous et de chaque instant pour ne laisser passer aucune imprudence ou négligence, pour signaler les presque-accidents et pour sensibiliser encore et toujours tous nos collègues. En 2019, nous déplorons malheureusement quatre accidents chez nos sous-traitants, dont trois sur le chantier de rénovation de la centrale de Monsin.

En 2019, la plate-forme d'innovation de Luminus a permis le lancement de plusieurs projets, dont la start-up bcheck et le service Lumifix.

Près de cent nouvelles idées ont été générées par le personnel. Parmi celles-ci, neuf ont été présentées lors de la journée le 5 décembre 2019.

Cinq d'entre elles ont été sélectionnées pour être développées dans le cadre de l'incubateur #next, lancé en 2017 avec Start it@KBC.

Amélioration du résultat net

L'ensemble de ces performances nous a permis de retrouver un résultat net positif en 2019. Les participations que Luminus détient dans certaines centrales nucléaires belges ont à nouveau pesé négativement sur les résultats en 2019, principalement à cause de la révision à la hausse des provisions nucléaires, intervenue à l'occasion de la révision triennale.

Nos ambitions* pour 2020 : intensifier la lutte contre le dérèglement climatique

Notre première mission, essentielle, reste de produire de l'électricité de façon durable, afin de fournir à nos clients l'énergie dont ils ont besoin.

Mais nous souhaitons, encore plus aujourd'hui qu'hier, aider nos clients à consommer moins et à réduire leur empreinte carbone.

En 2020, notre leadership dans l'éolien terrestre devrait se maintenir, compte tenu des constructions prévues ou déjà achevées. Nous prévoyons également de poursuivre le développement du projet de nouvelle centrale à cycle combiné sur le site de Seraing – si le contexte réglementaire vient confirmer la viabilité d'un tel projet.

Renforcer notre action dans l'efficacité énergétique et poursuivre le développement des services reste, plus que jamais, un pilier stratégique. Les contrats de performance énergétique, en particulier, répondent efficacement à l'urgence climatique et devraient être renforcés. Et nous développons également des solutions de mobilité électrique afin de contribuer à la réduction des émissions du transport.

Nous continuerons à investir dans l'innovation afin de relever les défis de la transition énergétique. Mettre à contribution l'intelligence artificielle, participer aux communautés locales d'énergie pour y favoriser le développement des énergies renouvelables et la production d'hydrogène vert, poursuivre notre collaboration avec Start it@KBC pour créer des relais de croissance... toujours autant de projets qui mobilisent l'énergie d'un nombre croissant de nos collègues.

C'est ensemble que nous inventons notre futur, celui de nos clients et de nos enfants, au service d'une société plus responsable et plus durable.

* La situation de crise qui touche la Belgique depuis mi-mars 2020 affecte fortement nos activités. Nos projections tant commerciales que financières devront en tenir compte. La direction à suivre, quant à elle, reste d'actualité.

