

Annexe du rapport annuel Elia 2017

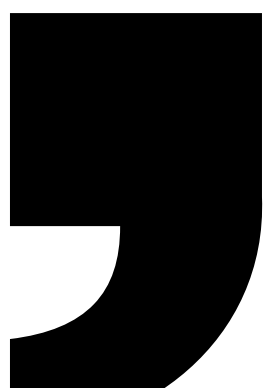



TABLE DES MATIÈRES

	1.	Des ambitions en matière de durabilité	2
	2.	Priorités du Groupe - matérialité	3
	2.1.	Approche par phases	3
	2.2.	Panels de Users' Group d'Elia	3
	3.	Exploitation du système	5
	3.1.	Évolution de la puissance installée (Elia Belgique)	5
	3.2.	Bilan énergétique (Elia Belgique)	5
	3.3.	Bilan énergétique (Elia Belgique - 2017)	6
	3.4.	Echange transfrontalier Belgique (Twh) - (Elia Belgique- 2017)	6
	3.5.	Évolution de la consommation (Twh) (Elia Belgique)	7
3.6.	Interruptions du réseau (Elia Belgique)	7	
3.7.	Énergie non fournie (Elia Belgique)	8	
3.8.	Interruptions réparties entre haute et basse tensions (Elia Belgique)	8	
4.	Gestion de l'infrastructure	9	
4.1.	Gestion de la chaîne d'approvisionnement	9	
4.2.	Nombres de fournisseurs en Belgique issus de l'UE et hors UE	9	
4.3.	Répartition des dépenses annuelles en Belgique entre fournisseurs issus de l'UE et hors UE	9	
4.4.	Longueur totale du réseau en km (Elia Belgique)	10	
4.5.	Nombre d'emplacements de postes (Elia Belgique)	10	
5.	HR	11	
5.1.	Effectif total (Groupe Elia - 2017)	11	
5.2.	Départs par sexe (Elia Belgique)	13	
5.3.	Congés parentaux (Elia Belgique)	13	
5.4.	Enquête de satisfaction (Elia Belgique)	14	
5.5.	Nouveaux effectifs par catégorie d'âge (Elia Belgique)	17	
5.6.	Renouvellement des collaborateurs par catégorie d'âge (Elia Belgique)	17	
5.7.	Nombre moyen de jours d'absence pour maladie par collaborateur (Elia Belgique)	17	
6.	Acceptation publique (axée sur l'environnement et la biodiversité)	18	
6.1.	Consommation d'énergie au sein de l'entreprise (Elia Belgique - 2017)	18	
6.2.	Nombre de projets dont l'impact est surveillé (Elia Belgique)	18	
6.3.	Protection des oiseaux par l'installation de balises (Elia Belgique)	18	
6.4.	Intégration durable des installations dans le cadre du projet Stevin (Elia Belgique)	19	
6.5.	Budget annuel pour la réalisation du projet LIFE Elia-RTE (Elia Belgique)	19	
6.6.	Les champs électromagnétiques (Elia Belgique)	19	
6.7.	Demandes d'informations traitées (Elia Belgique)	20	
6.8.	Bilan carbone (Elia Belgique)	20	
6.9.	Demandes d'informations des clients et plaintes (Elia Belgique)	21	
7.	Tableau de référence GRI	22	



1. Des ambitions en matière de durabilité

Chez Elia Belgique, le comité de direction a défini les ambitions suivantes en matière de durabilité en novembre 2017 :

		AMBITIONS POUR 2020	AMBITIONS POUR 2050
Elia Belgique	Réseau d'énergie	Développer un réseau qui permet l'intégration de 13 % d'énergies renouvelables alternatives dans le mix énergétique au niveau belge et soutenir l'objectif de 20 % d'énergies renouvelables au niveau européen.	Intégration des énergies renouvelables dans les systèmes centralisés et décentralisés.
		Veiller à ce que le temps moyen de coupure annuel ne dépasse pas l'AIT maximum de 2,55 min.	Développer de solides interconnexions de réseaux avec les pays voisins.
		Intégrer une culture de la sécurité chez Elia en renforçant la sensibilisation à la sécurité des collaborateurs et des contractants afin de :	Utiliser la digitalisation et le concept de marché du réseau intelligent pour exploiter les ressources de manière efficace.
	Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> – S'assurer que chaque collaborateur et contractant connaît les principes du programme GoForZero – S'assurer que les consignes de sécurité d'Elia soient correctement appliquées – Éviter les presque-accidents électriques ou les incidents – Augmenter la maturité du reporting et réduire le nombre de blessures. 	Ambitions à long terme à définir lors d'une prochaine phase.
		AMBITIONS POUR 2020	AMBITIONS POUR 2050
Elia Belgique	Collaborateurs	Élaborer un programme étendu de développement des talents et de l'organisation.	
		Évoluer vers une nouvelle culture d'entreprise avec une vision et une ambition nouvelles.	
		Créer une organisation hautement performante pour permettre aux gens de prendre plus d'initiatives et accélérer la prise de décisions.	
	Environnement	Avoir un impact positif sur la société en développant davantage le réseau, ce qui permettra une intégration efficace des énergies renouvelables dans le réseau de l'UE de demain.	
		20 % de réduction de CO ₂ pour les activités en propre (par rapport à 2010).	Ambitions à long terme à définir lors d'une prochaine phase.
Communauté	Nous fournissons les infrastructures du futur et nous innovons dans des services qui ouvrent la voie à un système énergétique fiable et durable, avec l'intérêt de la communauté au cœur de toutes nos décisions.		
	Le Groupe Elia renforce en permanence son dialogue avec les personnes intéressées et les informe tout au long de la durée de ses projets.		
		Effectuer les études et analyses nécessaires et agir comme conseiller auprès des différentes autorités en ce qui concerne la réalisation de la transition énergétique dans l'intérêt de la société.	

2. Priorités du Groupe - matérialité

2.1. Approche par phases

Les sujets identifiés dans ces cadres ont été évalués par la direction d'Elia. Les personnes suivantes ont pris part à la préparation de la Matrice de matérialité du Groupe :

- Les responsables de département d'Elia Belgique
- Un responsable de département de 50Hertz
- Le CEO d'Eurogrid Belgique

Le responsable de département de 50Hertz qui a évalué les sujets de matérialité a tenu compte de l'évaluation de matérialité réalisée auprès des stakeholders internes de 50Hertz en 2016. Les résultats de l'évaluation allemande ont été intégrés dans les éléments qui ont servi à cette évaluation de matérialité.

En parallèle, les sujets soulevés dans les canaux des stakeholders existants sont cartographiés à l'aide de cette matrice de matérialité pour vérifier l'exhaustivité de notre exercice.

Dans une prochaine phase, cette matrice de matérialité sera utilisée comme base pour collaborer avec les stakeholders externes.

2.2. Panels de Users' Group d'Elia

Elia organise régulièrement des panels de Users' Group. Grâce à ces groupes de discussion, Elia maintient un dialogue permanent avec ses principaux clients et partenaires. Ce Users' group se compose de 3 groupes de travail (WG) et de 4 task forces (TF). Les task forces sont mises en place de manière ponctuelle pour traiter des questions spécifiques en cas de besoin. Actuellement, 3 des 4 task forces sont actives :

- **Task Force BidLadder** : cette task force a pour objectif de discuter avec tous les stakeholders concernés par la conception d'une plateforme de marché BidLadder, qui permet aux acteurs de marché d'offrir leur flexibilité disponible, sur le marché.
- **Implementation of Strategic Reserves Task Force** : cette task force a pour but d'informer et de consulter les acteurs de marché et les stakeholders au sujet de tous les éléments pertinents liés à la mise en œuvre des réserves stratégiques.
- **Implementation of Network Codes Task Force** (actuellement inactive) : cette task force se compose d'un groupe d'experts créé par le Users' group pour analyser, discuter et rédiger des propositions de « contenu » portant sur les problèmes et sujets spécifiques relatifs à l'implémentation des codes de réseau européens dans le contexte belge.
- **Task Force CIPU Redesign (iCAROS)** : cette task force a pour objectif d'examiner les questions concernant les futures procédures de coordination des assets avec les stakeholders.

Les groupes de travail sont organisés au moins une fois par an et sont composés comme suit :

- **Groupe de travail System operation et European Market Design** : Groupe de travail aborde principalement des thèmes liés à l'exploitation du réseau à haute tension, aux calculs de capacité ainsi qu'aux initiatives et aux développements visant à intégrer les marchés européens de l'électricité.
- **Groupe de travail Belgian Grid** : ce groupe de travail traite les questions liées au réseau Elia et aux mécanismes, produits et services connexes qui concernent les clients d'Elia.
- **Groupe de travail Balancing** : ce groupe de travail s'occupe principalement des aspects opérationnels, techniques et liés au marché afin de préparer Elia aux défis auxquels son marché d'équilibrage devra faire face ces prochaines années.

En outre, 4 réunions plénières du Users' Group sont prévues chaque année pour transmettre les informations relatives aux sujets importants qui ne sont pas traités par les groupes de travail.

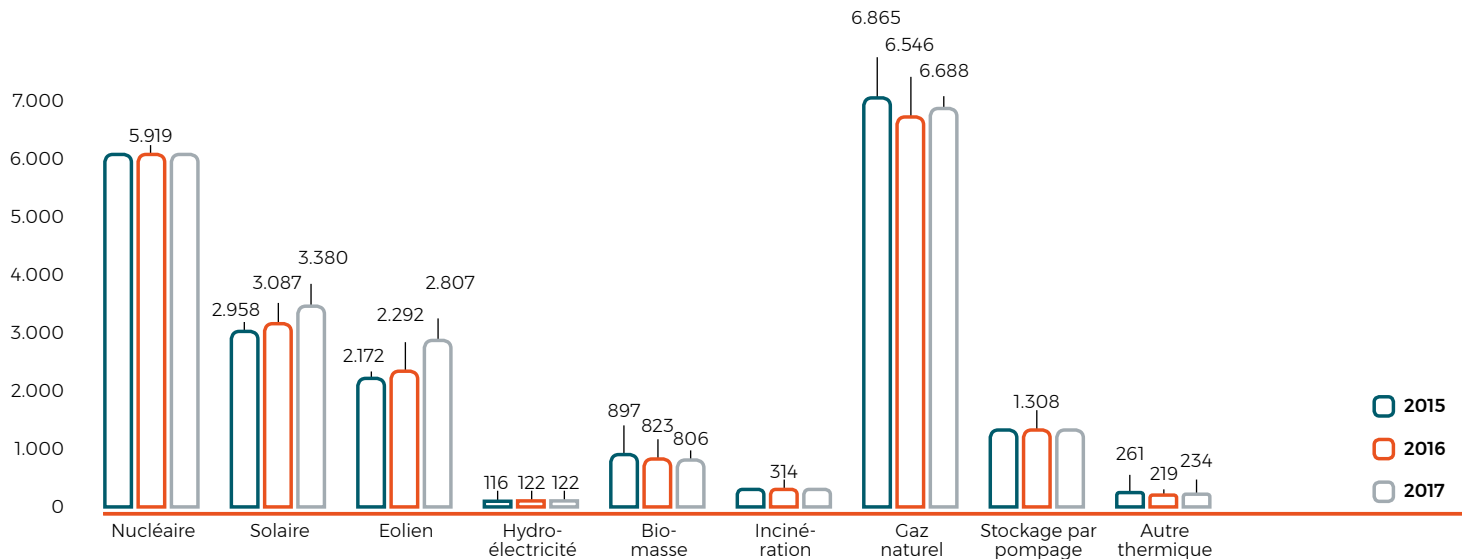


Au cours de toutes ces réunions, les sujets qui sont essentiels pour les stakeholders externes sont abordés. Une cartographie des sujets en accord avec les normes GRI, SASB et ISO 26000 se trouve dans le tableau ci-dessous.

Users' Group	Séance	Lien avec le sujet essentiel
Réunions plénières du Users' Group	– 30/03/2017 - Une énergie propre pour tous les Européens	Services de transport
	– 22/06/2017 - Réseau modulaire offshore	
	– 21/09/2017 - Implémentation des codes de réseau	
	– 21/09/2017 - Innovation @ Elia	
	– 7/12/2017 - ENTSO-E Winter Outlook 2017-2018	
	– 22/06/2017 - Réseau modulaire offshore	Pratiques opérationnelles équitables
	– 22/06/2017 - Vision d'Elia sur l'énergie en Belgique en 2050	
	– 21/09/2017 - Implémentation des codes de réseau	
	– 22/06/2017 - Feed-back sur le WG Balancing	Pratiques de travail/collaborateurs
	– 30/06/2016 - Enquête de satisfaction clients	
	– 21/09/2017 - Feed-back sur le WG Balancing et la TF iCAROS	
	– 21/09/2017 - Innovation @ Elia	
	– 22/06/2017 - Vision d'Elia sur l'énergie en Belgique en 2050	Environnement
	– 22/06/2017 - Compensation en nature 2018	
	– 22/06/2017 - Réseau modulaire offshore	
– 30/06/2016 - Enquête de satisfaction clients		
– 30/03/2017 - Une énergie propre pour tous les Européens	Gouvernance organisationnelle	
– 30/06/2016 - Enquête de satisfaction clients		
– 22/06/2017 - Vision d'Elia sur l'énergie en Belgique en 2050	Implication et développement de la communauté	
– 30/06/2016 - Enquête de satisfaction clients		
– 21/09/2017 - Innovation @ Elia		
Groupe de travail System operation et European Market Design	– 27/04/2016 - Elia summer outlook (risque d'incompressibilité)	Services de transport
Groupe de travail Belgian Grid	– 1/02/2016 - État des grands travaux d'infrastructure d'Elia	Services de transport
	– 25/03/2016 - Qualité de la tension	
	– 19/06/2017 - Grands projets d'infrastructures	
	– 21/04/2017 - Pertes réseau	
	– 7/03/2017 - Implémentation des codes de réseau	Pratiques opérationnelles équitables
Groupe de travail Balancing	– 30/11/2017 - WG Balancing	Services de transport
	– 15/05/2017 - WG Balancing	Pratiques opérationnelles équitables
	– Réunions de suivi de la TF Balancing	Pratiques de travail/collaborateurs

3. Exploitation du système

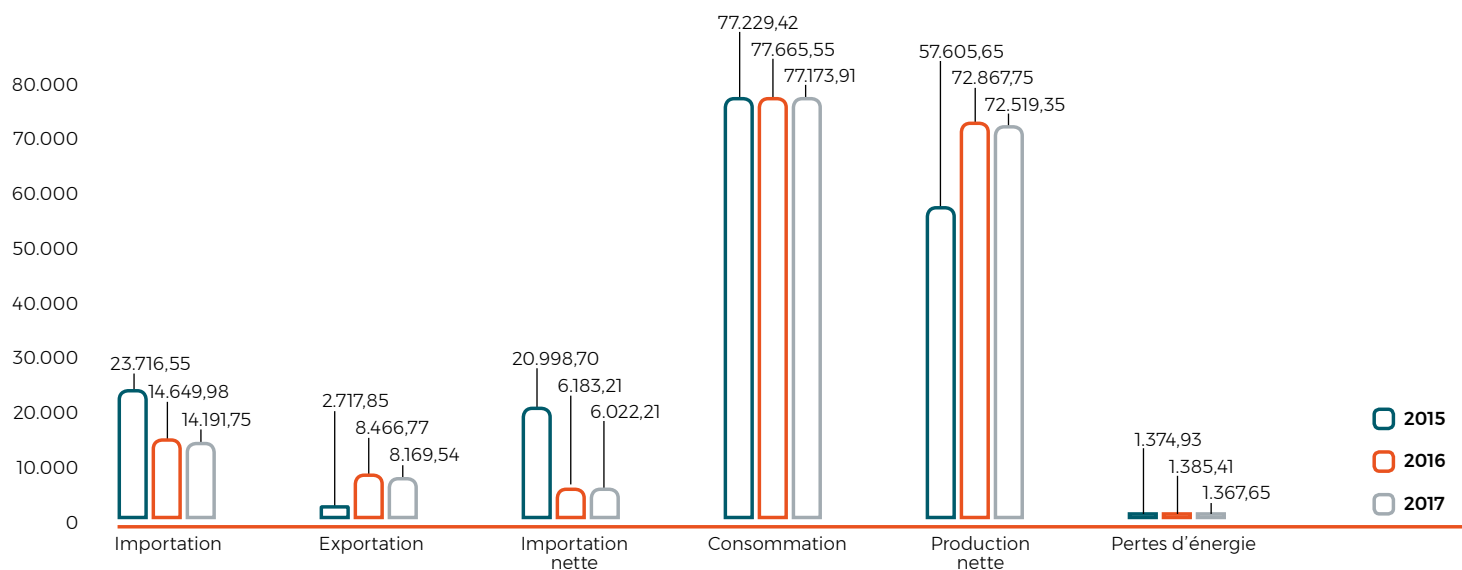
3.1. Évolution de la puissance installée (Elia Belgique)



La **puissance nucléaire installée** restera stable jusqu'au 1^{er} démantèlement prévu en 2022.

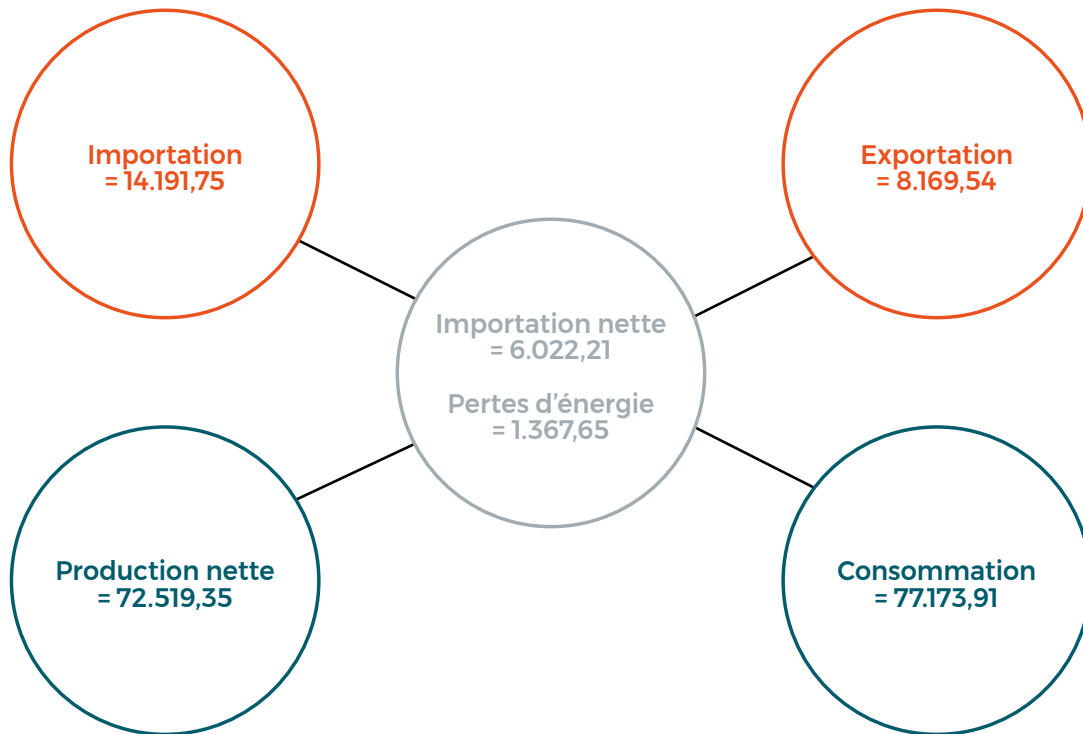
La capacité installée des **sources d'énergie renouvelables**, telles que l'énergie solaire et éolienne, a augmenté et devrait encore progresser dans les prochaines années. Elia agit en tant que facilitateur de marché et met tout en œuvre pour s'assurer que le réseau électrique est prêt à intégrer l'énergie renouvelable.

3.2. Bilan énergétique (Elia Belgique)

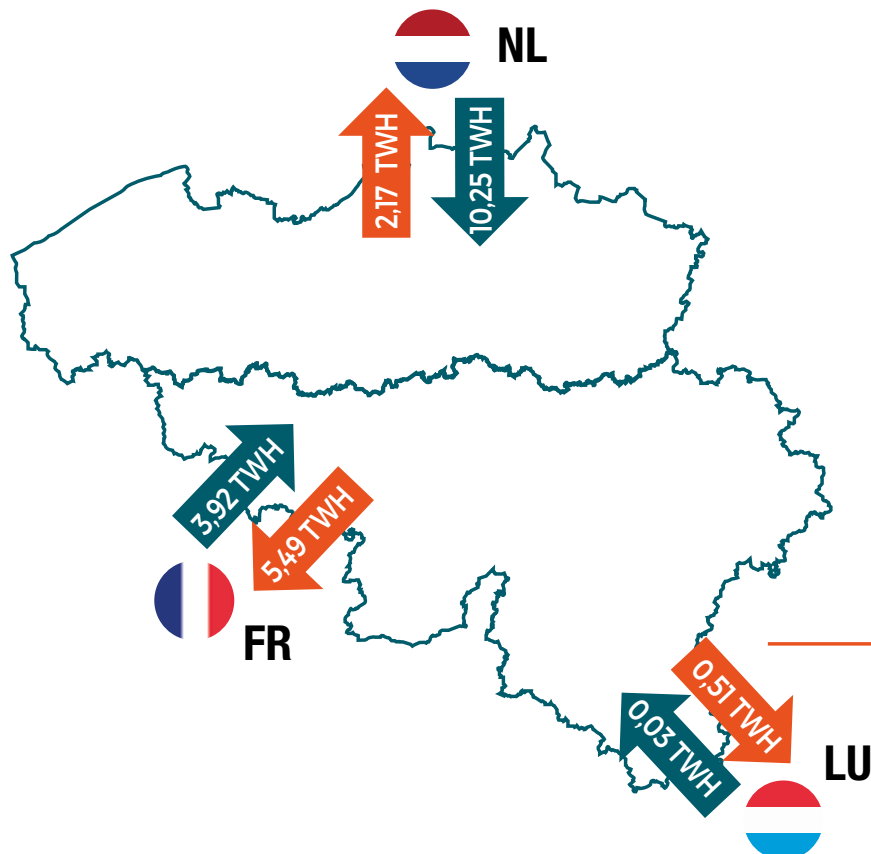


La **consommation** a légèrement diminué de 0,6 % en 2017 par rapport à 2016. 77.173,91 GWh d'énergie ont été consommés en 2017. Cette diminution peut s'expliquer par la tendance à la baisse des importations et des exportations. La **production nette** d'énergie a légèrement diminué de 0,5 % avec 348,40 GWh pour s'établir à 72.519,35 GWh. Au fil des ans, les **pertes d'énergie** sont restées stables. En 2017, 1.367,65 GWh d'énergie ont été perdus.

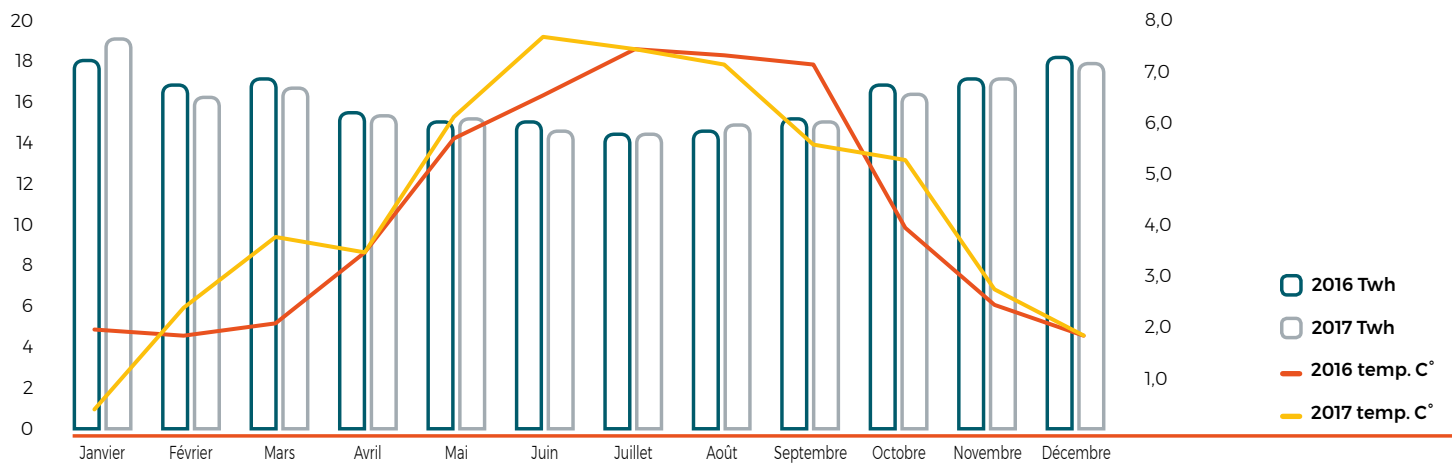
3.3. Bilan énergétique (Elia Belgique - 2017)



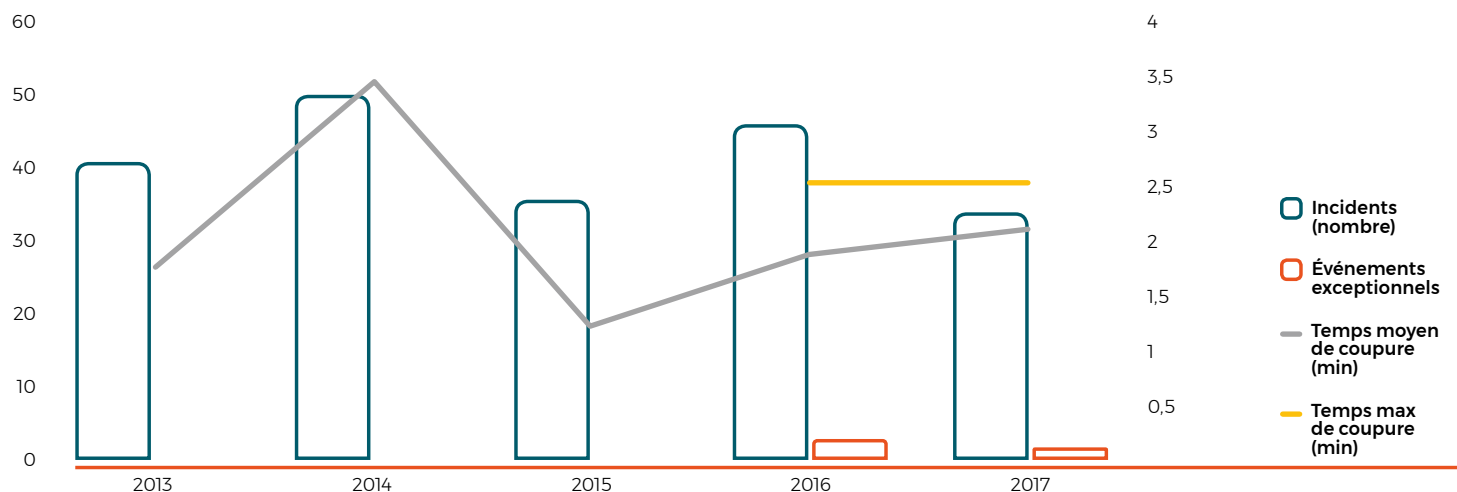
3.4. Échange transfrontalier Belgique (Twh) - (Elia Belgique - 2017)



3.5. Évolution de la consommation (Twh) (Elia Belgique)



3.6. Interruptions du réseau (Elia Belgique)

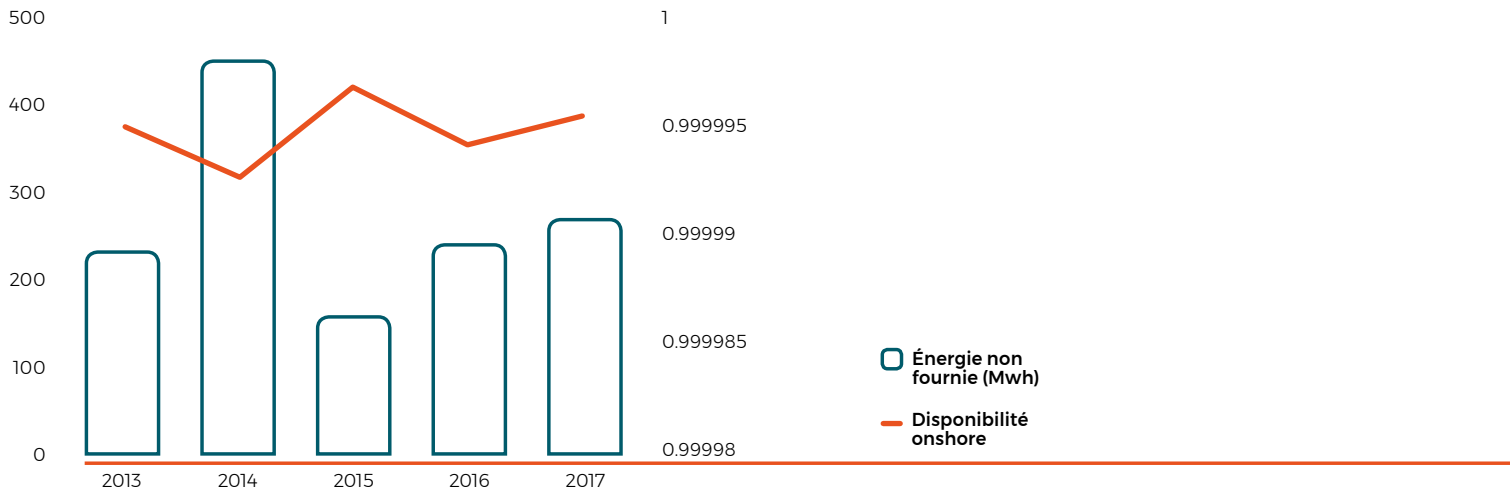


Ceci concerne les **interruptions dont Elia est responsable**, toutes les coupures causées par des erreurs de clients, des orages, des tiers, des oiseaux... ne sont pas prises en compte ici. De plus, seuls les incidents qui ont entraîné une coupure de plus de 3 minutes pour le client sont reportés dans ce graphique.

Le **temps de coupure maximal** est la valeur de référence utilisée pour le calcul de l'incitant relatif au temps moyen de coupure (AIT). Basée sur une moyenne de 7 années, cette valeur a été introduite en 2015 et validée par la CREG depuis 4 ans. Cette valeur de référence sera réévaluée en 2019.

Les **événements exceptionnels** représentent le nombre de catastrophes naturelles, tempêtes ou autres circonstances climatologiques, accidents nucléaires ou chimiques, explosions... qui ont causé une interruption de plus de 3 minutes. Des événements exceptionnels se sont produits uniquement en 2016 et 2017. Entre mars 2012 et juin 2016, aucun événement majeur entraînant des coupures pour les clients n'est survenu.

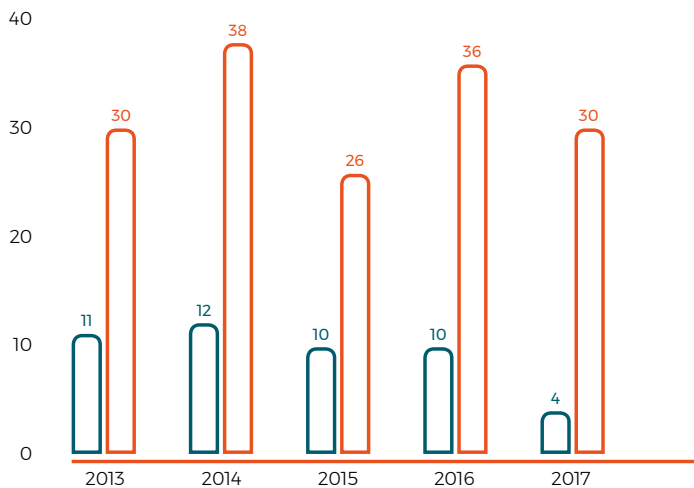
3.7. Énergie non fournie (Elia Belgique)



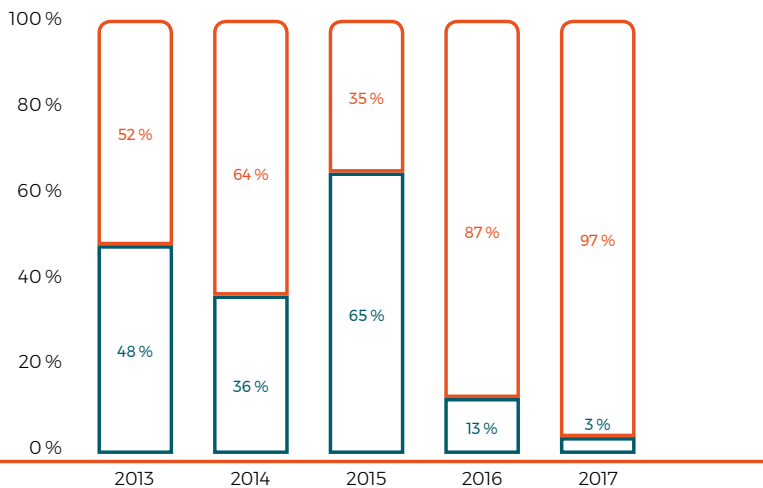
La **disponibilité onshore** représente la disponibilité des points d'interface entre le réseau Elia et le réseau du client. Elle prend en compte toutes les interruptions causées par des risques intrinsèques (météo, tierces parties, animal à l'extérieur du bâtiment...) ou par des problèmes internes à Elia (défaillance matérielle, erreur humaine...) qui ont duré plus de 3 minutes, mais exclut les coupures directement causées par les clients d'Elia. Cette disponibilité onshore est calculée comme $1 - (AIT / \#min \text{ dans l'année})$. L'Énergie non fournie concerne toute l'énergie non fournie à nos clients lors des interruptions causées par des problèmes internes à Elia qui ont duré plus de 3 minutes. Elle ne tient toutefois pas compte de l'impact des événements majeurs.

3.8. Interruptions réparties entre haute et basse tensions (Elia Belgique)

INTERRUPTIONS RÉPARTIES ENTRE HAUTE ET BASSE TENSIONS



RÉPARTITION AIT PAR RÉSEAU



■ Nombre d'incidents entraînant des interruptions sur le réseau d'interconnexion

■ Nombre d'incidents entraînant des interruptions sur le réseau de transport local

■ % d'AIT dans le réseau de transport local (<150kV)

■ % d'AIT dans le réseau d'interconnexion (≥150kV)

La plupart des **interruptions** sont généralement observées au niveau du réseau de transport local, car les clients sont généralement raccordés au réseau local et non au réseau d'interconnexion. Il n'existe pas de tendance expliquant l'évolution du temps moyen de coupure (AIT).

4. Gestion de l'infrastructure

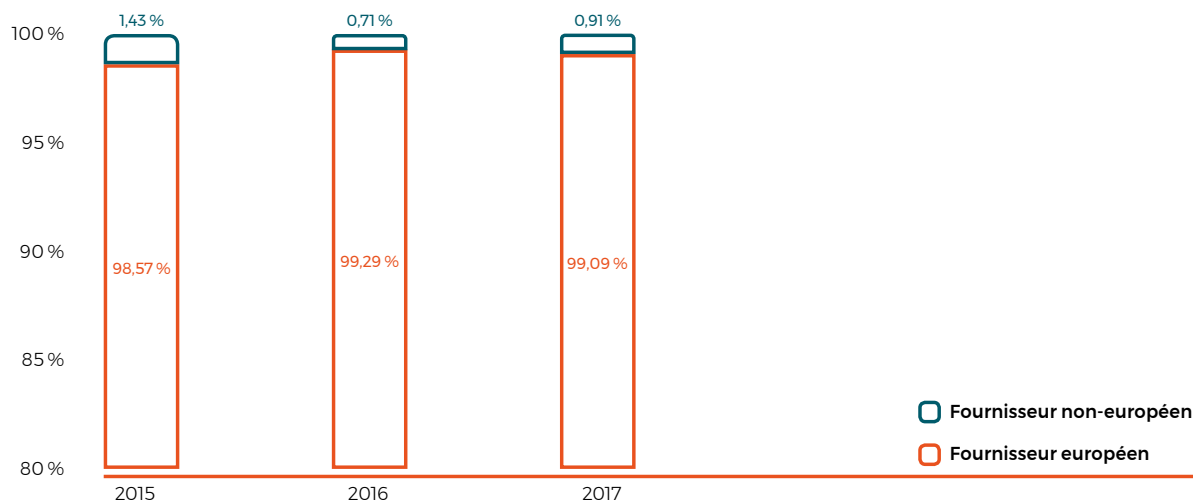
4.1. Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Elia doit respecter les **procédures européennes d'appels d'offres**. L'application de ces règles et d'autres directives internes permet à chaque fournisseur d'être traité de manière non discriminatoire et transparente, et garantit un traitement confidentiel des informations envoyées. La **sélection des fournisseurs** et l'attribution des différents contrats reposent sur l'**évaluation de plusieurs critères**. L'exposition à certains risques sociaux ou environnementaux est atténuée par le fait qu'une équipe multifonctionnelle (incluant des experts en environnement et/ou en sécurité) supervise chaque achat. Les critères de sélection et d'attribution sont adaptés en fonction de l'achat pour veiller à ce que la chaîne d'approvisionnement du fournisseur sélectionné réponde aux objectifs et valeurs d'Elia. Des éléments de RSE sont intégrés dans le contrat proposé et les conditions générales d'achat qui sont signés par les fournisseurs.

4.2. Nombres de fournisseurs en Belgique issus de l'UE et hors UE

	2015	2016	2017
Nombres de fournisseurs issus de l'UE	2.325	2.282	2.374
Nombres de fournisseurs hors UE	95	74	92

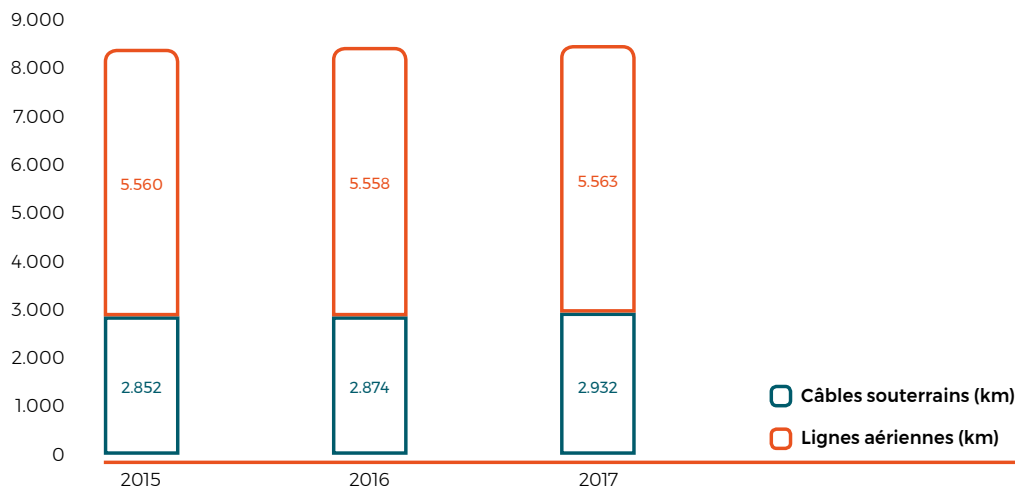
4.3. Répartition des dépenses annuelles en Belgique entre fournisseurs issus de l'UE et hors UE



L'approvisionnement provenant de pays extérieurs à l'UE est très limité aujourd'hui, et l'impact environnemental est pris en compte dans les critères. Concernant les dépenses de 2017, 84,5 % du total des achats conclus dans des pays non-membres de l'UE ont eu lieu au Royaume-Uni et en Suisse et 7 % aux États-Unis. Elia respecte par conséquent les normes exigeantes fixées par l'UE et la Belgique en termes d'environnement, de responsabilité sociale et de bien-être des travailleurs. L'évaluation des aspects de sécurité est en outre réalisée séparément. Il est en effet primordial pour Elia de travailler avec des fournisseurs qui partagent sa vision sur l'importance de la sécurité.

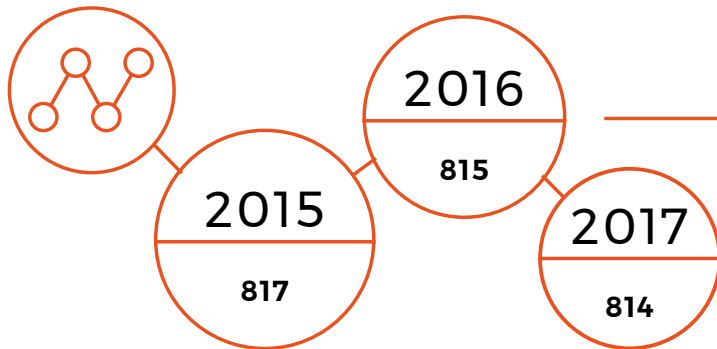
Les activités d'Elia étant principalement basées en Europe, le risque de violation des droits de l'homme est réduit. Le nombre de fournisseurs travaillant pour Elia et ne provenant pas de l'UE est de 92 sur 2374 et les dépenses représentent à peine 0,91 % des dépenses totales. La grande majorité des achats effectués dans des pays non-membres de l'UE relève des domaines de l'IT et de la consultance. On emploie les mêmes critères de sélection et d'attribution que pour les fournisseurs issus de l'UE.

4.4. Longueur totale du réseau en km (Elia Belgique)



Le nombre de **lignes aériennes et de câbles souterrains reste stable au fil des ans**. Aucun nombre substantiel de kilomètres de lignes supplémentaires n'est prévu, car Elia investit dans le remplacement des lignes existantes.

4.5. Nombre d'emplacements de postes (Elia Belgique)

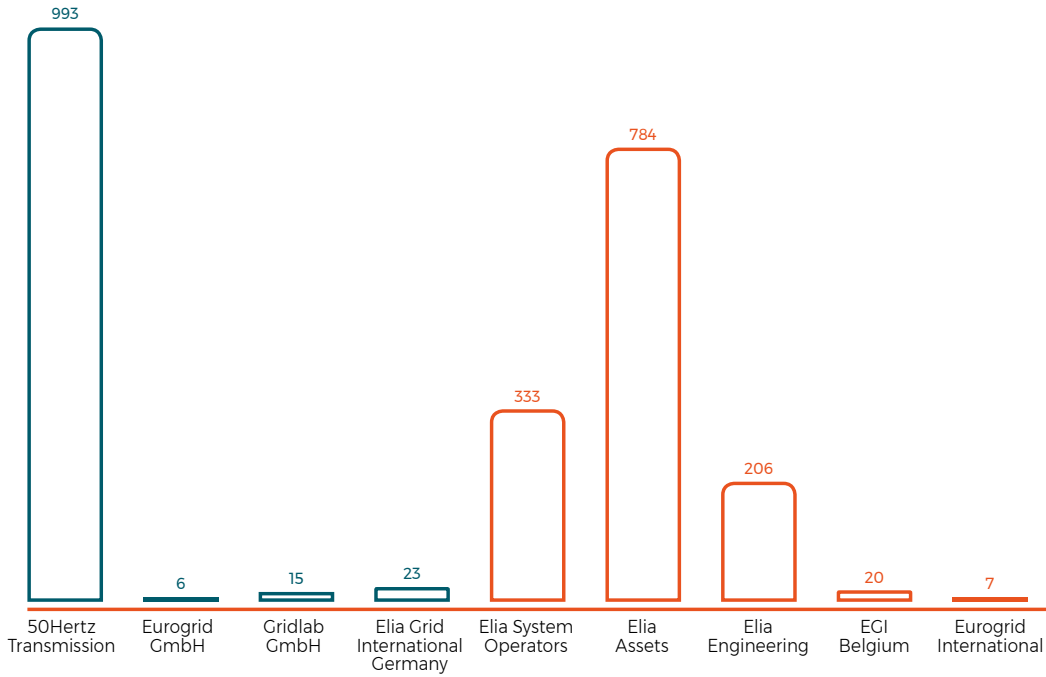


Dans l'ensemble, le **nombre de postes reste stable** bien que certaines stations de transport locales basse tension (<70 kV) soient remplacées par des postes pour le réseau d'interconnexion.

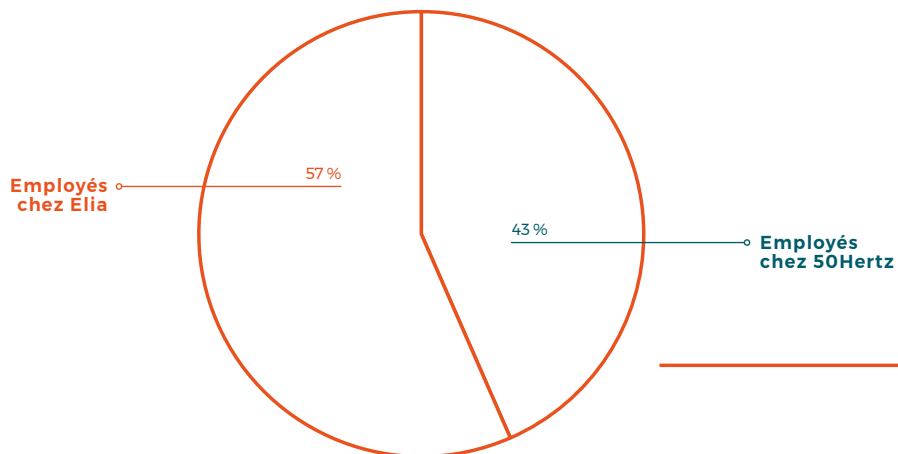
5. HR

5.1. Effectif total (Groupe Elia - 2017)

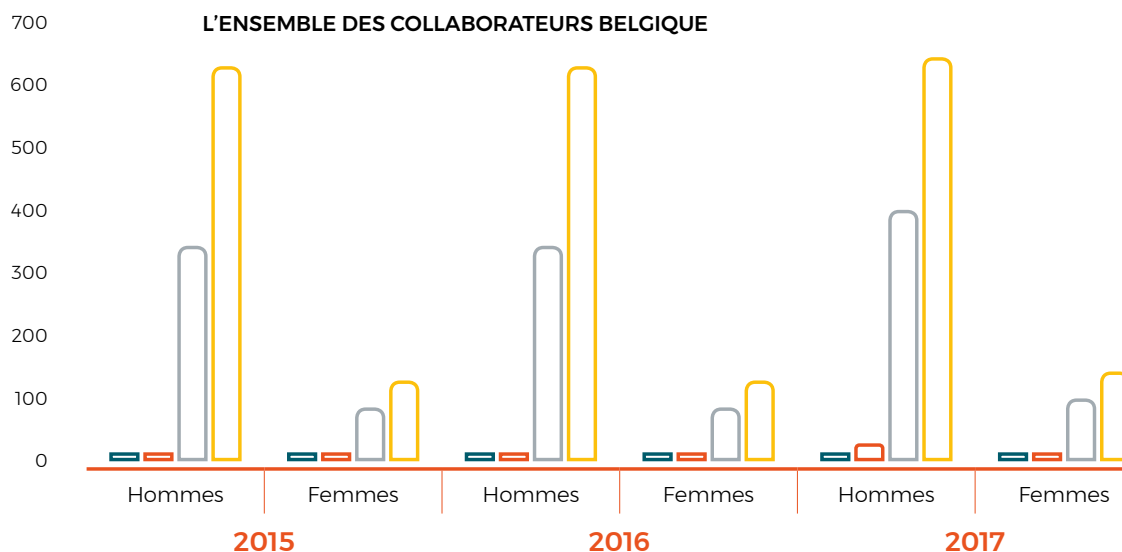
5.1.1. Répartition par entreprise



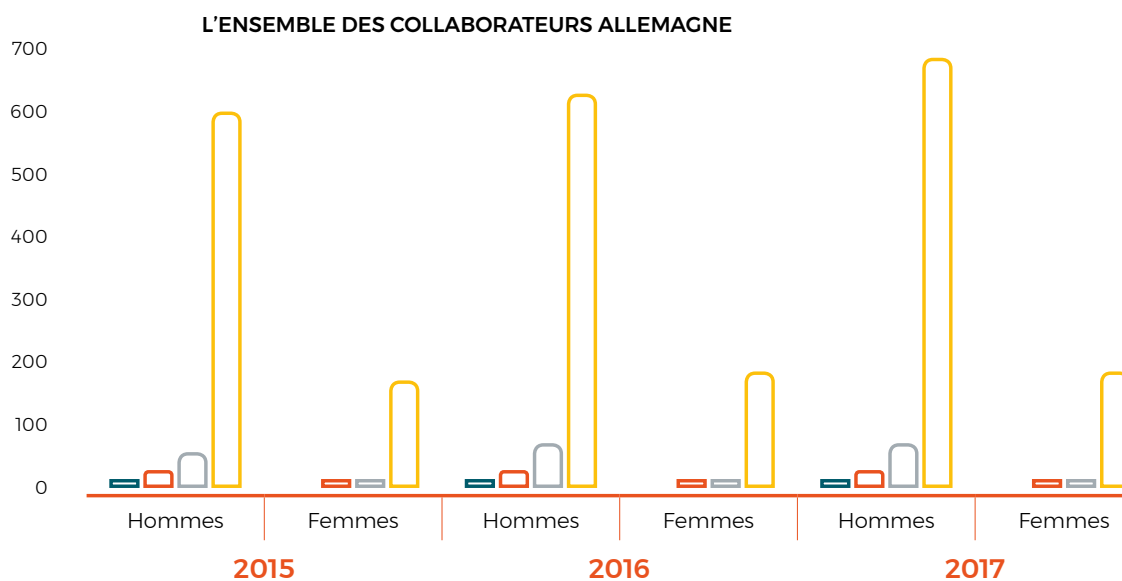
5.1.2. Répartition par pays (Groupe Elia - 2017)



5.1.3. Répartition par niveau de responsabilité et sexe (Groupe Elia) - GRI 102-41



	2015		2016		2017	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Directeurs	4	2	4	3	5	3
Senior Managers	24	6	25	5	28	5
Dirigeants directs	354	85	352	89	405	105
Employés	638	135	643	131	656	143

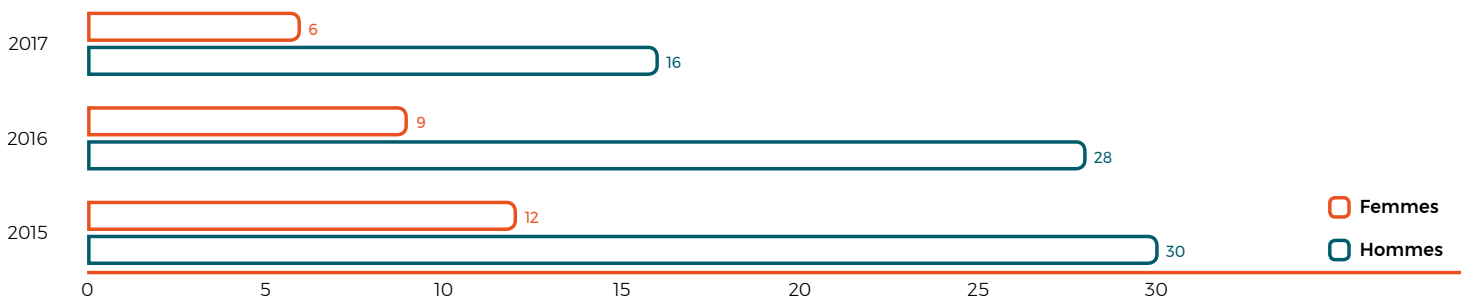


	2015		2016		2017	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Directeurs	7	0	7	0	8	0
Senior Managers	35	4	36	5	34	6
Dirigeants directs	62	12	72	14	78	15
Employés	619	184	649	193	699	197

Pour l'ensemble des collaborateurs, on peut conclure que 21% des collaborateurs allemands et 18% des collaborateurs belges sont des femmes. Pour l'ensemble des dirigeants directs et les niveaux supérieurs, on peut conclure que 14% des collaborateurs allemands et 20% des collaborateurs belges sont des femmes. Pour 2017, 77% de l'ensemble des collaborateurs allemands et belges sont couverts par des conventions collectives.

Notez que tous les techniciens en Belgique et en Allemagne sont considérés comme des cols blancs. Il n'y a donc pas de cols bleus.

5.2 Départs par sexe (Elia Belgique)



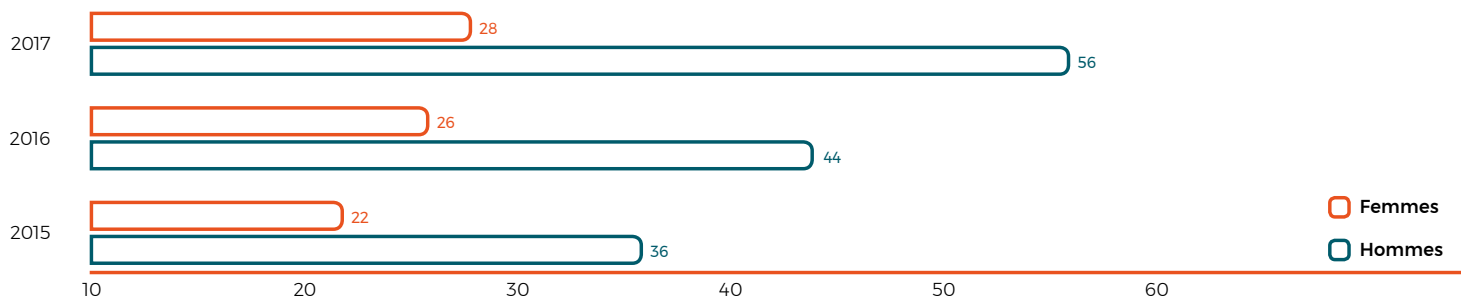
Lorsque nous analysons le nombre de collaborateurs qui quittent Elia, nous constatons une diminution au fil des ans. En 2017, seulement 22 collaborateurs ont quitté l'entreprise, 6 femmes et 16 hommes. En ce qui concerne le renouvellement du personnel, 2,6 % des femmes du groupe Elia sont parties, contre 1,6 % pour les hommes. Les collaborateurs âgés de 30 à 50 ans sont ceux qui ont quitté Elia le plus souvent, 1/3 avaient moins de 30 ans et les 10 % restants étaient âgés de plus de 50 ans.

Méthode de calcul

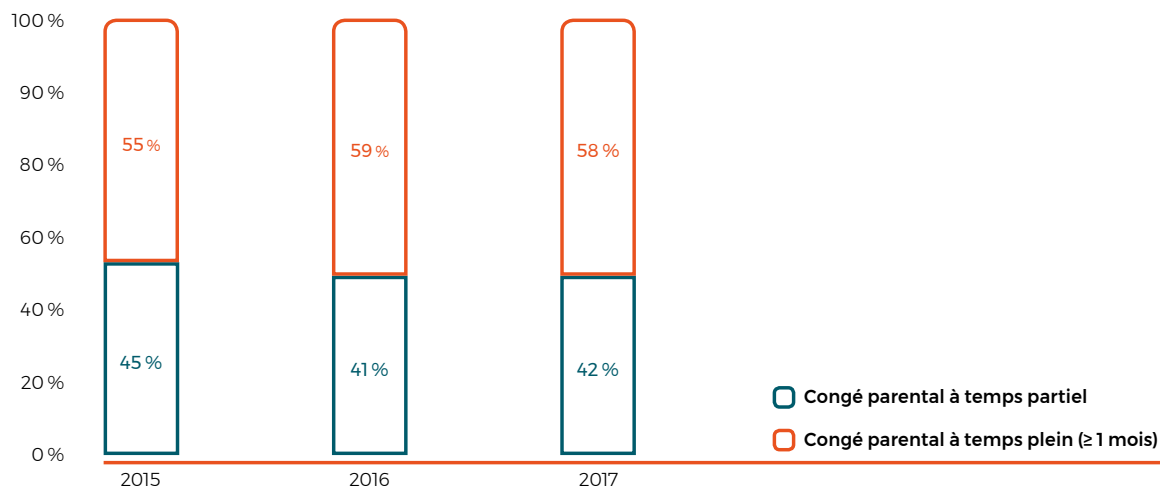
Le nombre de départs est le total de tous les collaborateurs qui quittent l'entreprise à la suite d'un licenciement ou d'une démission entre le 1/1 et le 31/12 de l'année concernée. Les collaborateurs qui ont pris leur retraite ne sont pas comptabilisés. Le renouvellement du personnel est déterminé par le nombre de départs, divisé par l'effectif total au 31/12 de l'année précédente. Le renouvellement du personnel par tranche d'âge est basé sur le nombre de départs de chaque catégorie d'âge, divisé par l'effectif total au 31/12 de l'année précédente.

5.3. Congés parentaux (Elia Belgique)

5.3.1. Répartition par sexe



5.3.2. Répartition par type de congé parental



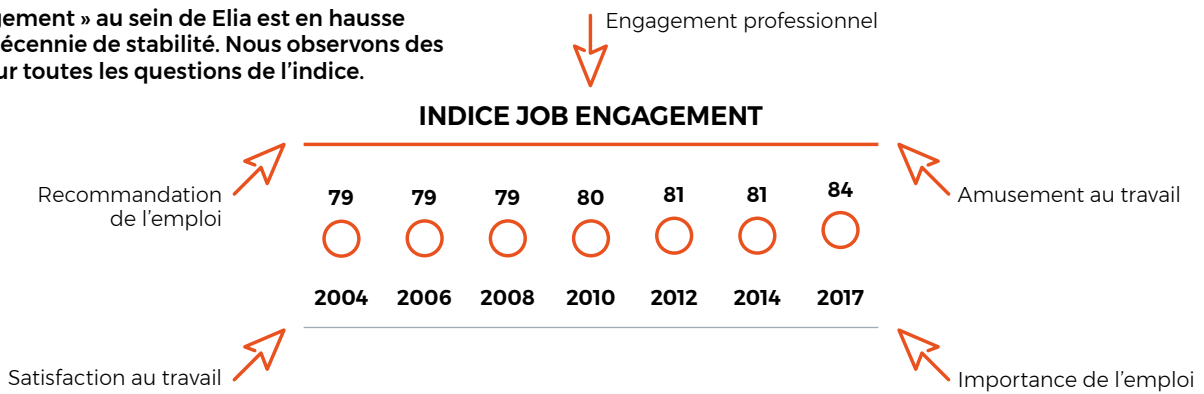
En 2017, **84 collaborateurs ont pris un congé parental**, soit plus qu'en 2016. Parmi les collaborateurs qui ont pris un congé parental, 58 % ont décidé de prendre un congé parental à temps plein, tandis que 42 % ont pris leur congé parental en réduisant leur horaire hebdomadaire de travail. Fait intéressant, **66 % des collaborateurs qui ont pris un congé parental en 2017 sont des hommes**. Nous constatons également qu'au fil des ans, les hommes prennent davantage de congés parentaux.

5.4. Enquête de satisfaction (Elia Belgique)

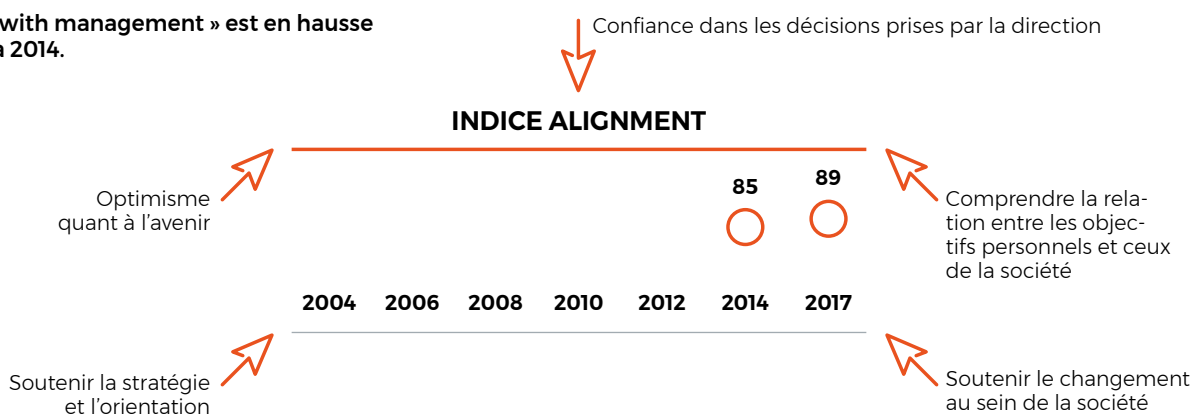
L'engagement envers Elia est en hausse nette en 2017.



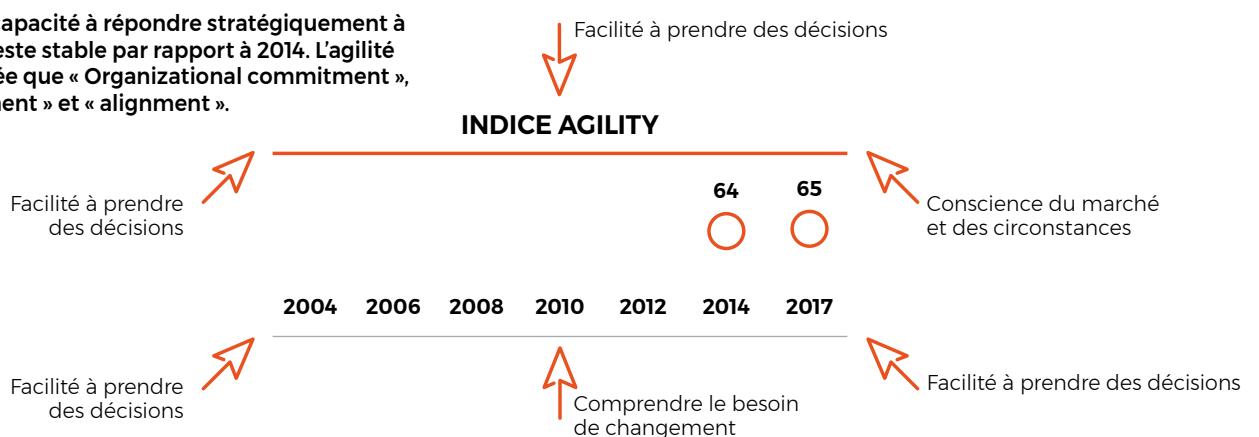
« Job engagement » au sein de Elia est en hausse après une décennie de stabilité. Nous observons des hausses pour toutes les questions de l'indice.



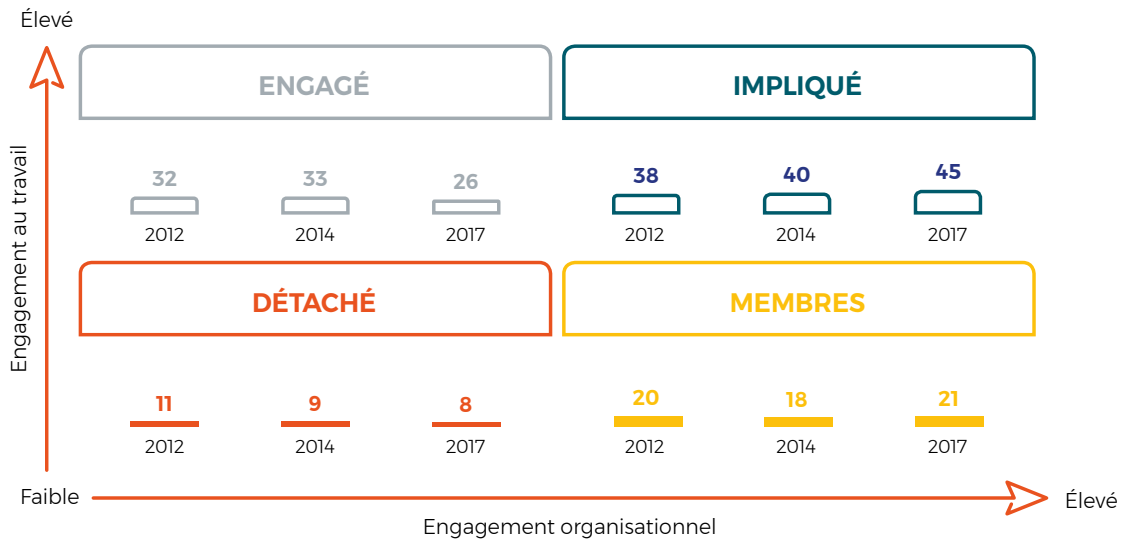
« Alignment with management » est en hausse par rapport à 2014.



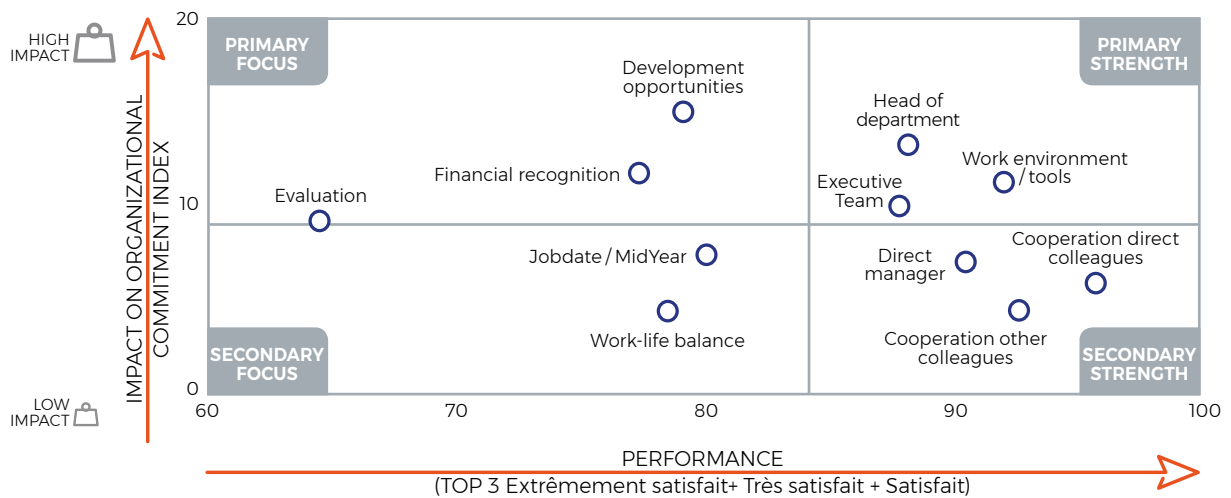
L'agilité (ou la capacité à répondre stratégiquement à l'incertitude) reste stable par rapport à 2014. L'agilité est moins élevée que « Organizational commitment », « Job engagement » et « alignment ».



Le ratio impliqué/détaché s'améliore par rapport à 2014. La tendance de l'entreprise va dans le sens d'un engagement et d'une implication organisationnels accrus.



Du point de vue de l'engagement professionnel d'un employé, les principaux centres d'attention d'HR doivent être l'évaluation, les opportunités de développement et la reconnaissance financière.



DOMAINES D'OBJECTIFS PRINCIPAUX

Possibilités d'évolution

- Tendances marginales positives pour la plupart des aspects liés aux opportunités d'évolution
- La plus grande difficulté est la non-perception des occasions de promotion, observée surtout dans les petites unités. 31 % espèrent être promus en 2018
- Le risque d'attrition reste très faible

Évaluation

- Tendence négative pour la satisfaction globale de l'évaluation
- Le lien entre l'évaluation et le bonus est le point d'attention principal, en particulier chez Infrastructure Development, où il est lié à une perception moins objective du feed-back

Reconnaissance financière

- La satisfaction en matière de reconnaissance financière reste stable par rapport à 2014
- Le moteur principal est l'alignement entre le salaire et les performances
- Certains collaborateurs semblent avoir des doutes au sujet de leur salaire par rapport à celui de leurs pairs. On constate beaucoup de négativisme en ce qui concerne les salaires par rapport aux pairs, surtout au sein d'Infrastructure Development

DOMAINES D'OBJECTIFS SECONDAIRES

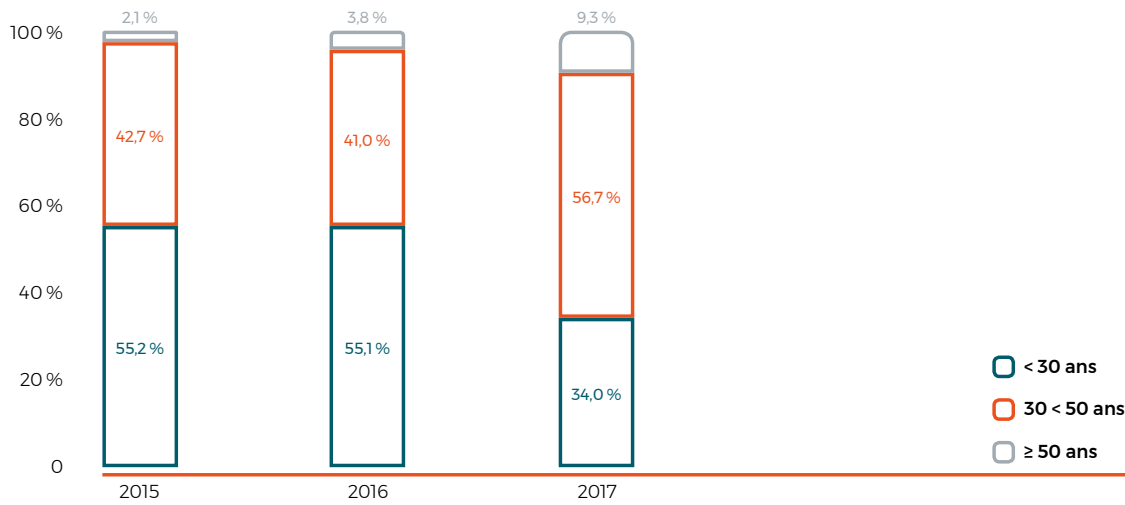
Jobdate / MidYear

- La satisfaction concernant le Jobdate / MidYear reste stable par rapport à 2014. Son utilité suscite un certain désaccord
- Le principal point d'amélioration est le niveau des actions prises pour soutenir le développement (notamment chez Infrastructure Development)

Équilibre travail-vie personnelle

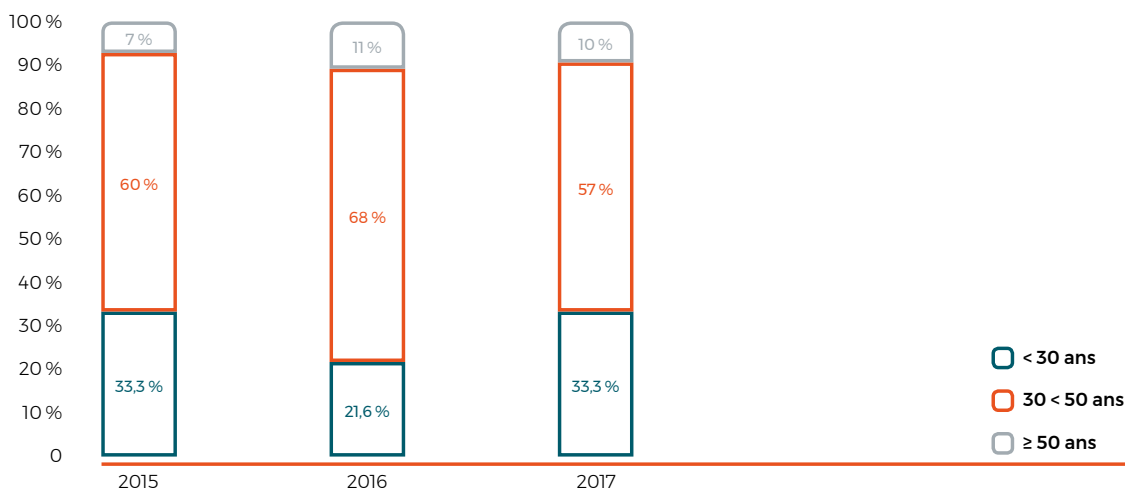
- La satisfaction relative à l'équilibre travail-vie personnelle diminue par rapport à 2014. La charge de travail est perçue comme étant moins réalisable
- La satisfaction relative à l'équilibre travail-vie personnelle est fortement influencée par l'attention qu'Elia y porte, ce qui est en voie d'amélioration pour certains collaborateurs
- Il existe des préoccupations particulières liées à l'équilibre travail-vie personnelle dans les différentes unités : CMS : charge de travail en tant que telle ; Infrastructure Development : trajet domicile-travail ; au sein de quelques petites unités : répartition du travail au sein de l'équipe

5.5. Nouveaux effectifs par catégorie d'âge (Elia Belgique)

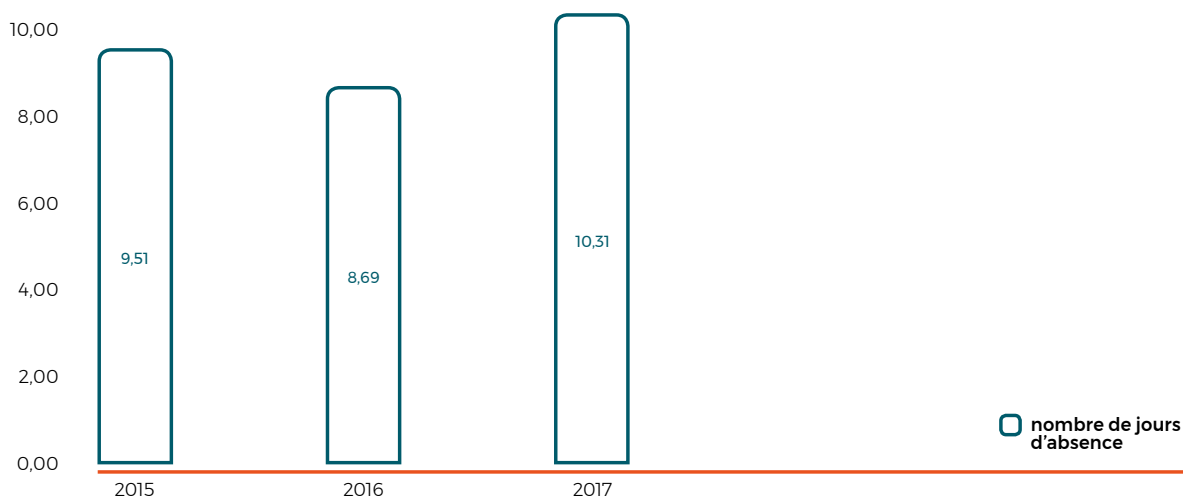


Ces graphiques incluent tous les nouveaux collaborateurs qui ont été engagés dans le budget prévu et tous les nouveaux collaborateurs engagés de manière exceptionnelle. Les changements de fonction au sein d'Elia ne sont pas repris ici.

5.6. Renouvellement des collaborateurs par catégorie d'âge (Elia Belgique)



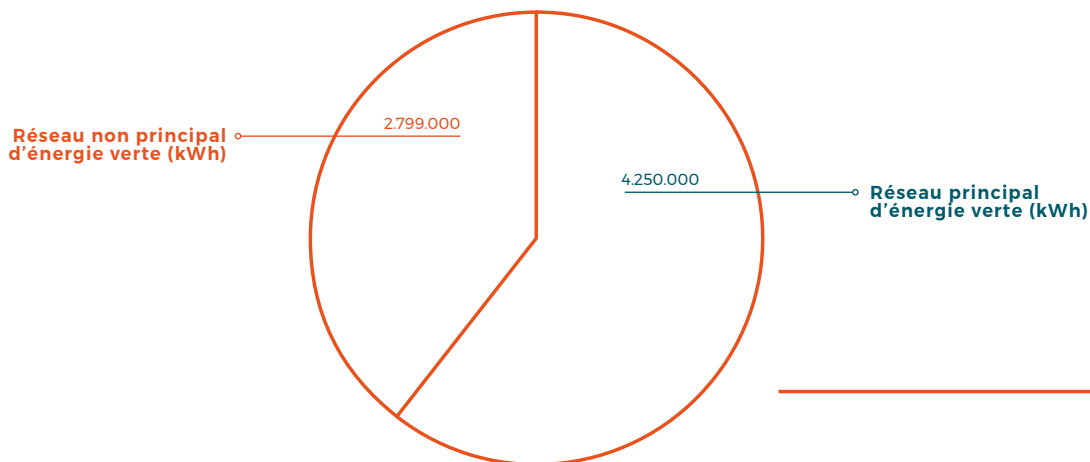
5.7. Nombre moyen de jours d'absence pour maladie par collaborateur (Elia Belgique)



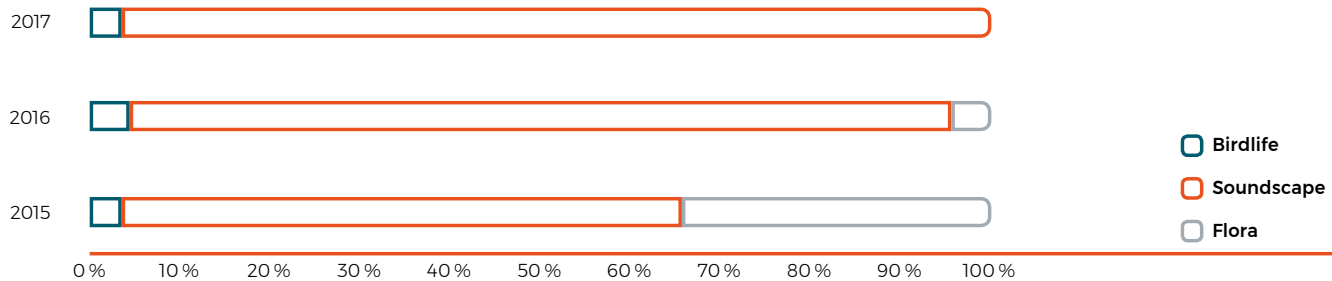
En moyenne, les collaborateurs ont été absents pour maladie pendant 10 jours en 2017, ce qui s'inscrit dans la continuité des années précédentes. Le nombre moyen de jours d'absence pour maladie par collaborateur est calculé en fonction du nombre total de jours d'absence pour maladie divisé par l'effectif total.

6. Acceptation publique (axée sur l'environnement et la biodiversité)

6.1. Consommation d'énergie au sein de l'entreprise (Elia Belgique - 2017)



6.2. Nombre de projets dont l'impact est surveillé (Elia Belgique)



6.3. Protection des oiseaux par l'installation de balises (Elia Belgique)

Depuis 2016, Elia a installé des balises avifaunes sur 13,62 km de lignes.

Longueur en m.	Réalisé en	
	2016	2017
Stevin - Gezelle	—	7.180 m.
Langerlo - Sikel	3.110 m.	—
Rodenuize - Langerbrugge	—	2.430 m.
Herderen - Lixhe	900 m.	—
Total	4.010 m.	9.610 m.

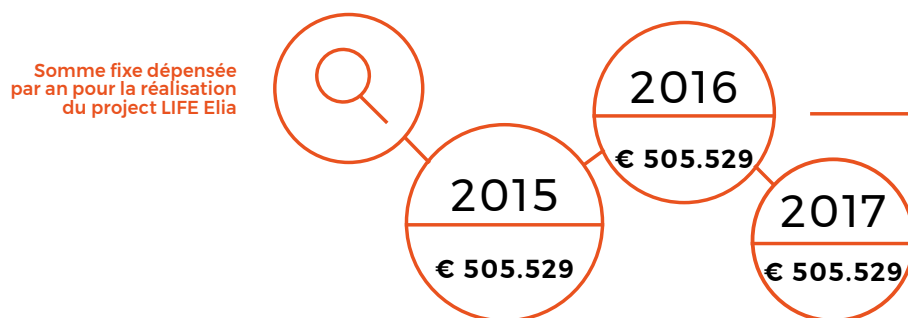
Avec l'aide des principales associations environnementales belges, Elia a répertorié les 130 tronçons de son réseau de liaisons aériennes les plus dangereux pour la faune aviaire. Cela représente 200 km de ligne qui seront progressivement balisés au cours des 10 prochaines années. Si un projet doit être lancé sur ces tronçons, le balisage de la ligne sera directement prévu. Pour les tronçons sans projet, nous profiterons des interventions planifiées pour installer en même temps des balises sur les conducteurs ou les câbles de garde.

6.4. Intégration durable des installations dans le cadre du projet Stevin (Elia Belgique)

Dans le cadre du projet Stevin, Elia a veillé à réduire au maximum l'impact de ses installations sur le paysage. C'est ainsi que de nombreux arbustes ont été plantés.

Longueur en m.	Réalisé en		
	2015	2016	2017
Arbres (chaque 10 m.)	1.430	3.920	3.560
Arbres en têtard (chaque 7 m.)	987	1.302	1.197
Haies	187	1.385	1.050
Taillis	577	2.070	1.417
Taillis larges	653	1.104	985

6.5. Budget annuel pour la réalisation du projet LIFE Elia-RTE (Elia Belgique)



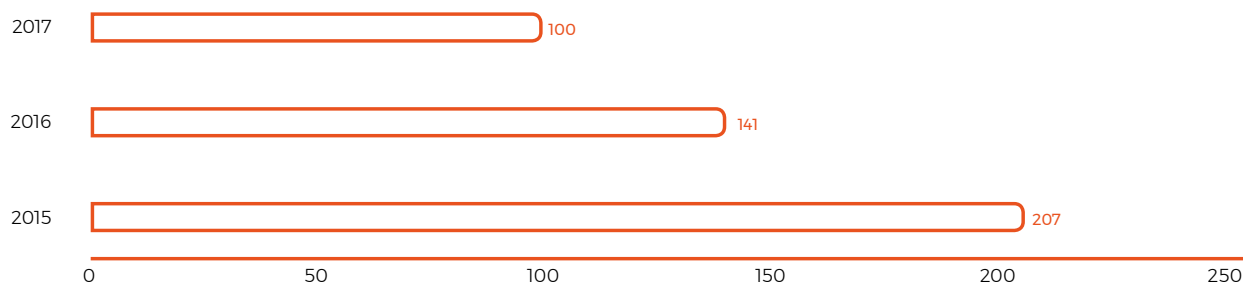
Depuis 2015, Elia dispose d'un budget annuel fixe de 505.529 € pour le projet LIFE Elia-RTE, qui cherche à transformer les espaces sous les lignes à haute tension d'Elia en corridors pour la diversité. Grâce à ce budget, Elia restaure, dans le cadre de Natura 2000 mais pas seulement, les habitats naturels de la faune et de la flore.

Le projet LIFE Elia-RTE ayant pris fin en décembre 2017, Elia a décidé de continuer un LIFE 2, malgré la fin du financement par la Commission européenne et la Région wallonne.



6.6. Les champs électromagnétiques (Elia Belgique)

Elia offre gratuitement et sur demande des mesures de champs électromagnétiques aux propriétaires de terrain et bâtiment situés près des installations d'Elia. Chaque année, 370.000 € sont consacrés à la recherche scientifique sur l'impact des champs magnétiques à basse fréquence.

6.6.1. Nombre de mesures réalisées pour les champs électromagnétiques (Elia Belgique)



6.7. Demandes d'informations traitées (Elia Belgique)

	2015	2016	2017
 Reçu	80	54	56
 Traité	80	54	56

Le Contact Center d'Elia reçoit chaque jour de nombreuses questions relatives à ses activités, notamment sur les sujets environnementaux. 194 questions ont été posées en 2016 à propos des champs électromagnétiques (CEM). 140 mesures* ont été effectuées. Pour les 54 autres demandes, seules des informations ont été fournies.

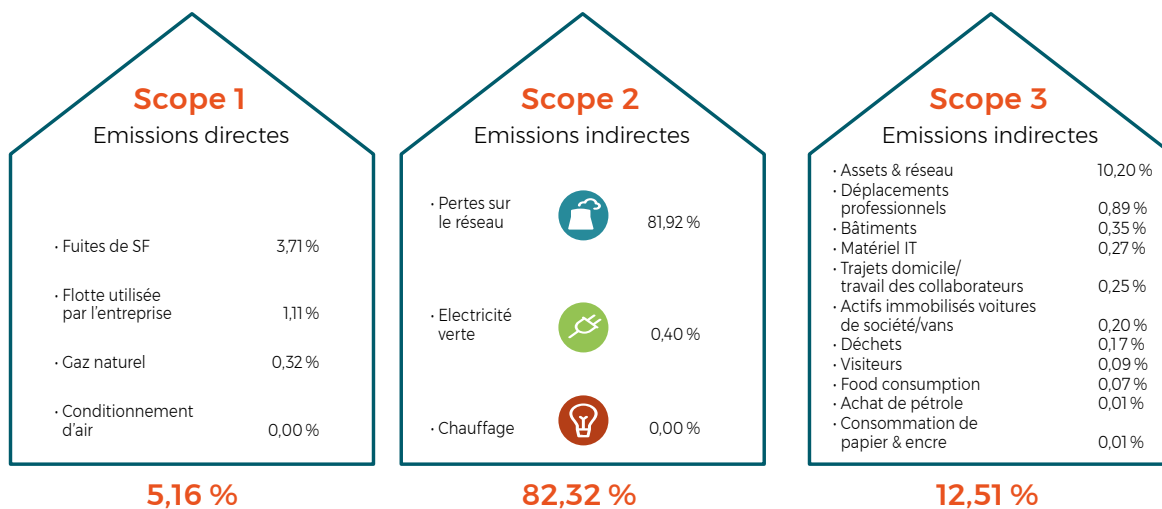
Le nombre de demandes reste stable en 2016 et 2017 et a diminué par rapport à 2015. Nous n'avons pas d'explication spécifique de cette différence, nous constatons généralement une augmentation des demandes en raison de l'attention de la presse et/ou du lancement d'un projet de réseau majeur.

Chaque année, 370.000 € sont consacrés à la recherche scientifique sur l'impact des champs magnétiques à basse fréquence. Le montant est fixe, car Elia a des contrats avec BBEMG et EPRI.

* Veuillez noter que ces mesures sont basées sur les demandes de tierces parties reçues au contact center.

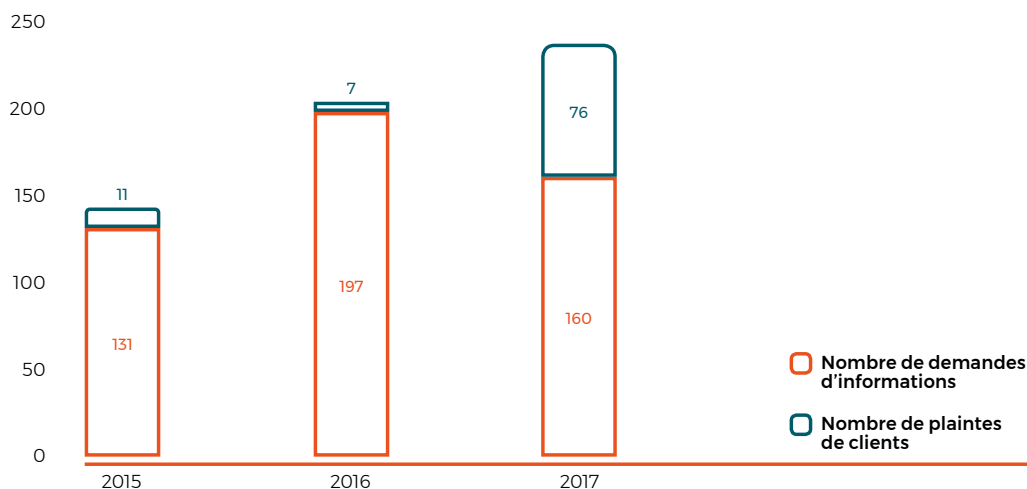
6.8. Bilan carbone (Elia Belgique)

Elia réalise un bilan carbone depuis 2010 pour identifier les émissions directes ou indirectes de ses activités et prend des mesures pour diminuer ses émissions de gaz à effet de serre.



Année	Scope 1 (5,16 %)	Scope 2 (82,32 %)	Scope 3 (12,51 %)
2017	18.087 TeqCo ₂	306.512 TeqCo ₂	43.840 TeqCo ₂
2016	14.086 TeqCo ₂	278.119 TeqCo ₂	40.441 TeqCo ₂
2015	15.318 TeqCo ₂	269.254 TeqCo ₂	40.590 TeqCo ₂

6.9. Demandes d'informations des clients et plaintes (Elia Belgique)



Ces chiffres correspondent au nombre de demandes d'informations et de plaintes relatives à la qualité électrique des services (qualité de tension). Les tendances positives observées entre 2015 et 2016 sont principalement dues à un meilleur reporting interne ainsi qu'à un suivi et une centralisation plus efficaces des demandes des GRD. Le nombre de plaintes était stable en 2015 et 2016. La forte augmentation des plaintes en 2017 est due à un seul incident, qui a généré 61 plaintes des utilisateurs des GRD. La diminution des demandes d'informations peut s'expliquer par la réduction des incidents (de 445 à 379).

6.9.1. Enquête de satisfaction à destination des clients

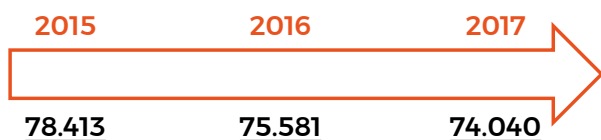
Tous les 2 ans, Elia mesure le niveau de satisfaction de ses stakeholders principaux (gestionnaires du réseau de distribution, utilisateurs du réseau, producteurs, responsables d'accès, Users' Group, etc.). Cette enquête vise principalement à fournir un aperçu des KPI relatifs à la qualité des services et de leur évolution dans le temps.

Le dernier sondage a été réalisé en 2016 auprès de 252 stakeholders. Les KPI mesurés étaient l'Elia Satisfaction Index, qui exprime la manière dont les stakeholders évaluent les produits et services d'Elia en général ; le Customer Effort Score, qui traduit la facilité à travailler avec Elia, la satisfaction de la clientèle en termes de gestion des comptes et d'image, ainsi que l'identification des points forts et faiblesses de la part des stakeholders en vue d'optimiser la relation avec la clientèle.

Elia a obtenu 67 % pour l'Elia Satisfaction Index, ce qui reflète la haute qualité des produits et services. La majorité des stakeholders considèrent toujours que la collaboration avec Elia est « simple ». Les Key Account Managers d'Elia ont été évalués très positivement par rapport à 2014, avec une augmentation significative de la satisfaction quant à la capacité d'Elia à réfléchir avec ses stakeholders. En termes d'image, des résultats stables ont été obtenus pour l'expertise et la communication d'Elia.

Cette enquête a permis d'identifier les points forts à conserver et de définir des priorités pour continuer à améliorer la satisfaction des stakeholders.

6.9.2. Enquête de satisfaction à destination des clients



Chaque année, Elia reçoit environ **75.000 demandes relatives aux installations du réseau à haute tension**. Ces demandes proviennent en outre de riverains, d'entrepreneurs, de bureaux d'étude, d'autorités, de sociétés d'utilité publique, de promoteurs, etc. Des **délais de réponse** ont été définis en interne, conformément aux délais légaux. Le Contact Center doit les respecter pour traiter les demandes d'informations. Un délai de **7 jours ouvrables** entre la réception et la réponse s'applique par exemple aux demandes standards. En 2017, 99,91 % des demandes ont été traitées dans les délais fixés.

7. Tableau de référence GRI

Le présent rapport annuel a été préparé conformément aux standards de la GRI : Option de base de la Global Reporting Initiative. Il s'agit du premier rapport annuel intégré du groupe Elia et il couvre la période du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017.

GRI 102 : Informations générales 2017

1. Profil de l'organisation

102-1	Nom de l'organisation	p. 8-11	
102-2	Activités, marques, produits et services	p. 12-13	
102-3	Situation des sièges	p. 10	
102-4	Localisation des activités	p. 10	
102-5	Propriété et forme juridique	p. 11	
102-6	Marchés desservis	p. 14-19	
102-7	Taille de l'organisation	p. 12-13	
102-8	Informations sur les collaborateurs et autres travailleurs	Annexe part 5	
102-9	Chaîne d'approvisionnement	p. 2 & p. 40-51	
102-10	Changements substantiels de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	p. 40-51	
102-11	Principe ou démarche de précaution	p. 29-37	
102-12	Initiatives externes	p. 60-63	
102-13	Adhésion à des associations	p. 52-63	

2. Stratégie

102-14	Déclaration du décideur de plus haut niveau	p. 4-7	
102-15	Impacts, risques et opportunités essentiels	p. 4-7	

3. Ethique et intégrité

102-16	Valeurs, principes, règles et normes de comportement	p. 120	
102-17	Mécanismes de conseils et réponse aux préoccupations en matière d'éthique	p. 120	

4. Gouvernance

102-18	Structure de gouvernance	p. 102-103	
102-19	Délégation des pouvoirs	p. 122	

5. Implication des parties prenantes

102-40	Liste des groupes de parties prenantes	p. 2	
102-41	Conventions collectives	Annexe part 5.1.3	
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	p. 25	
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	p. 25 & p. 80	
102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés	p. 14-19 & p. 23-25	

6. Principes de reporting

102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	p. 10-11	
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres des thèmes	p. 23-25	
102-47	Liste des thèmes pertinents	p. 23-25	

102-48	Reformulation des informations		Il n'y a pas de retraitement des informations fournies dans les rapports précédents.
102-49	Changements dans le reporting		Le rapport annuel 2017 est le premier rapport annuel intégré conforme aux principes GRI - Core.
102-50	Période de reporting		Exercice Financier 2017
102-51	Date du rapport le plus récent		Rapport annuel 2017
102-52	Cycle de reporting		Cycle annuel de rapport
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport		Marleen Vanhecke External Communications & External Relations marleen.vanhecke@elia.be
102-54	Déclarations de reporting conformes aux normes GRI		Ce rapport annuel a été préparé conformément aux normes GRI: option Core.
102-55	Index du contenu GRI	Annexe part 7	

GRI 103 : Description de l'approche managériale 2017

103-1	Explication du sujet repris dans la matrice de matérialité et son périmètre	p. 23-25	
103-2	Description de l'approche managériale	p. 23-25	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	p. 23-25	

GRI 201 : Performance économique

201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	p. 12-13	
201-2	Conséquences financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique	p. 12-13 & p. 116-119	

GRI 203 : Impacts économiques indirects

203-1	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services	p. 28-37	
203-2	Impacts économiques indirects substantiels, y compris importance de ces impacts	p. 28-37	

GRI 204 : Pratiques d'achat

204-1	Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels	Annexe part 4.2 & 4.3	
-------	---	-----------------------	--

GRI 205 : Lutte contre la corruption

205-1	Nombre total et pourcentage des sites qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption et risques substantiels identifiés	p.120-123	
205-2	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	p.120-123	
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises		Aucun cas de corruption n'a eu lieu pendant la période considérée.

GRI 206 : Comportement anticoncurrentiel

206-1	Actions en justice pour comportement anti-concurrentiel, pratiques antitrust et monopolistiques		Aucune action en justice n'a été intentée ou achevée pendant l'année du reporting.
-------	---	--	--

GRI 302 : Energie

302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Annexe part 6.1	
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	Annexe part 6.1	

GRI 304 : Biodiversité

304-1	Sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou y étant adjacents, ainsi qu'en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	p. 66-81	
304-2	Impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité	p. 66-81	
304-3	Habitats protégés ou réhabilités	p. 66-81	

GRI 305 : Emissions

305-1	Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (Scope 1)	p. 74-75 Annexe part 6.8	
305-2	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) liées à l'énergie (Scope 2)	p. 74-75 Annexe part 6.8	
305-3	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (Scope 3)	p. 74-75 Annexe part 6.8	
305-5	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	p. 74-75 Annexe part 6.8	

GRI 307 : Conformité environnementale

307-1	Non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement		L'organisation n'a pas relevé de cas significatifs de non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.
-------	--	--	---

GRI 308 : Evaluation environnementale des fournisseurs

308-2	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Annexe part 4.1-4.3	
-------	--	---------------------	--

GRI 401 : Emploi

401-1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	Annexe part 5.2 & 5.6	
401-2	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels		Il n'y a aucune différence entre les avantages sociaux offerts aux collaborateurs à temps plein et ceux offerts aux collaborateurs à temps partiel.
401-3	Retour au travail et maintien en poste après le congé parental, par sexe	Annexe part 5.3	

GRI 402 : Relations employeur/employés

402-1	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis		Cet organe (comité paritaire) existe dans les deux pays mais le pourcentage de la main-d'œuvre représentée est négligeable, inférieur à 1%.
-------	---	--	---

GRI 403 : Santé et sécurité au travail

403-2	Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe	p. 31-32 & p. 37	
403-3	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité	p. 31-32 & p. 37	

GRI 404 : Formation et éducation

404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle	p. 86-87	
-------	---	----------	--

GRI 405 : Diversité et égalité des chances

405-1	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité	p. 103 & p. 109 Annexe part 5.1.3	
-------	---	--------------------------------------	--

GRI 406 : Non-Discrimination

406-1	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place		L'organisation n'a relevé aucun cas de discrimination au cours de la période de reporting.
-------	--	--	--

GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs

416-1	Évaluation des impacts des produits et des catégories de services sur la santé et la sécurité	p. 28-29 & p. 74	
416-2	Incidents de non-respect relatifs aux impacts des produits et services sur la santé et la sécurité		L'organisation n'a pas relevé d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires

GRI 417 : Etiquetage et communication marketing

417	Résultats des enquêtes de satisfaction client	p. 89-90	
-----	---	----------	--

GRI 419 : Conformité

419-1	Montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations dans le domaine social et économique		Au cours de l'année du reporting, l'entreprise n'a pas fait l'objet d'amendes substantielles ni de sanctions non pécuniaires pour non-conformité aux lois ou réglementations dans le domaine social et économique.
-------	---	--	--

Spécificité des services publics d'électricité

EU4	Longueur des lignes de transport et de distribution aériennes et souterraines par régime réglementaire	p. 12 & p. 39 Annexe part 4.4	
G4-DMA	Approche du management pour assurer la disponibilité et la fiabilité à court et à long terme de l'électricité	p. 14-19	
G4-DMA	Programmes de gestion de la demande, y compris les programmes résidentiels, commerciaux, institutionnels et industriels	p. 14-19	
EU12	Pertes de transport et de distribution en pourcentage de l'énergie totale	p. 37 Annexe part 6.8	
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité dans les aires protégées et les zones de grande valeur en termes de biodiversité en dehors de l'aire protégée	p. 67-81	
LA4	Rapport sur le comportement en matière de santé et de sécurité des contractants et des sous-traitants travaillant sur site ou pour le compte de l'organisme de reporting hors site	p. 29-31 & p. 37	
EU28	Fréquence des coupures de courant	Annexe part 3.7, 3.8 & 3.9	
EU29	Durée moyenne des coupures de courant	Annexe part 3.7, 3.8 & 3.9	