



# Energie in beweging

DUURZAAMHEIDSRAPPORT GRI4 2016

# Inhoud

2	Kerncijfers 2016	18	Ethiek	88	Referenties GRI4
4	Toelichting door de voorzitter van de raad van bestuur	24   33	Klanten: Residentiële / Ondernemingen	91	In acht te nemen regelgeving Foto credits Dankwoorden
6	Overzicht door de Chief Executive Officer	43	Innovatie		
8	De EDF Luminus Groep	50	Economische prestaties		
9	De waardeketen	54	Milieu		
11	Dialogo met de stakeholders	74	Human Resources		

Uitdagingen
Werkwijze
Opvallende feiten
Indicatoren



## Uitdagingen

Ethiek	18
Particuliere klanten	24
Bedrijven	33
Innovatie	43
Economie	50
Milieu	54-55
Human resources	74

## Werkwijze

De dialoog met de stakeholders	11-12	Innovatie	43
Ethiek		Economische prestaties	50
Ethiek en conformiteit	19	Milieu	
Handelspraktijken	23	CO <sub>2</sub> -voetafdruk	56-57
Particuliere klanten		Hernieuwbare energie	64
Verbruik en ecologische voetafdruk	25	Veiligheid van installaties	67
Kwaliteit dienstverlening	28	Natuurlijke hulpbronnen	68-69
Kwetsbare klanten	30	Bescherming van de biodiversiteit	70
Energieprijs	31	Human Resources	
Bedrijven		Veiligheid en gezondheid	76
Energie-efficiëntie	34	Levenskwaliteit op het werk	77
Continuïteit van de levering	40-41	Competentieontwikkeling	79
		Diversiteit	82



# Opvallende feiten

## De dialoog met de stakeholders

Inhuldiging van Andenne	14
Ontdekkingsdag in Berloz	15
Inhuldiging Kluzendok	15
Success met de windmolen coöperatieve	16
Luminus wedstrijd met scholen	17

## Ethiek

Maatschappelijk bestuur: een specifiek initiatief	20
Maatschappelijk score	21

## Particuliere klanten

#BeGreen Fix: 100% groen en Belgisch product	26
Online offerte voor nieuwe ketels	28

## Bedrijven

KRC Genk en Luminus Arena	35
Spa Monopole	36
Stad Genk en slimme thermostaten	37
RenoWatt project	38
Flexibiliteit met NRB	41
Test van de strategische reserve	42

## Innovatie

Energieprestatiecontract met de Anderlechtse Haard	44
Bavière-wijk studie	46
Elektrische mobiliteit	47
Wedstrijd "Power to innovate"	48

## Milieu

ISO 50 001 certificatie	54
Ringvaart upgrade	61
Bouw van Rieme-Noord	64
Elektrische renovatie van Ampsin	66
Life 4 fish studies	71
Compenserende maatregelen in Héron	72
Bescherming van de bijen	72
Lixhe : 100% groene ruimten ter bevordering van de biodiversiteit	73

## Human Resources

Nieuwe manieren van werken	77
Mentaal kapitaal informatiesessies	79
Management evenementen	80
Diversiteit: engagementen	82
Solidaire teambuilding	85
Rode Duivels & Make A Wish	87



# Indicatoren

## De dialoog met de stakeholders

MVO-barometer 13

## Ethiek

Ethiek en conformiteit 22

Handelspraktijken 23

## Particuliere klanten

Maandelijkse paperless facturen 27

Kwaliteit dienstverlening 29

Afbetalingsplannen 30

Energiecomponent in de factuur 31-32

## Bedrijven

Verkoop en terugkopen van «groene» energie 39

Continuïteit van de levering 42

## Innovatie

Investeringen 49

## Economie

Omzet 51

Bedrijfsresultaat 51

Nettoresultaat 51

Kapitaal 52

Belastingen en heffingen 52

Kasstroom 52

Belastingen en heffingen 53

Dividenden 53

## Milieu

CO<sub>2</sub>-voetafdruk scope 1-2 58

CO<sub>2</sub>-voetafdruk scope 3 59

Energiemix 60

Emissies van het productiepark 62

Gemiddelde uitstoot van het wagenpark 63

Investeringen in windenergie 65

Windenergiecapaciteit 65

Geproduceerde hernieuwbare energie 65

Milieu incidenten 67

Waterverbruik 68

Vast afval 69

Biodiversiteit inventarissen 70

Bodemaudits inventaris 70

## Human Resources

Arbeidsongevallen 76

Motivatie van het personeel 78

Voorvallen signaleerd aan de vertrouwenspersonen 78

Opleiding 81

Interne promotie 81

Diversiteit 83





## Ethische indicatoren

1 waarschuwing van de Ethische Commissie van de Groep

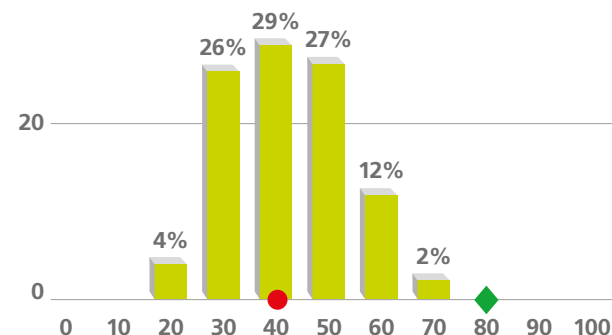
5 significante leveranciers beoordeeld

0 lokale waarschuwing in verband met aankopen

MVO-prestaties: verdeling van de scores van de 31 000 door Ecovadis beoordeelde bedrijven

● Gemiddelde van de beoordeelde bedrijven: 42,3/100.  
◆ Score EDF Luminus: 81/100.

Bron: Ecovadis.



## Milieu-indicatoren

466 GWh geproduceerde windenergie

252 GWh geproduceerd door waterkracht

82,6 miljoen euro geïnvesteerd in hernieuwbare energie

-17% vermindering van de CO<sub>2</sub>-emissies van de thermische centrales

+13% productie van hernieuwbare energie

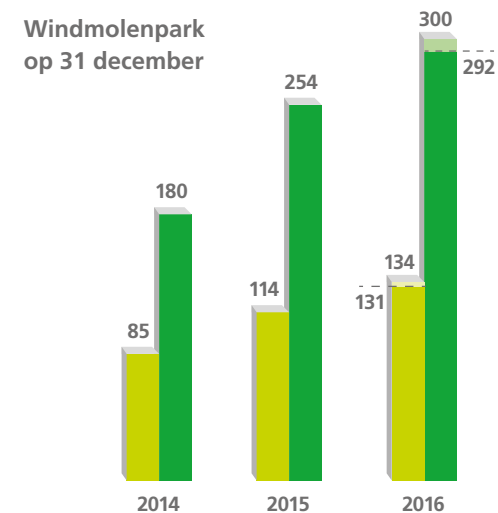
277 miljoen euro geïnvesteerd in hernieuwbare energie in drie jaar tijd



Investeringen in hernieuwbare energie in miljoen euro

Bron: EDF Luminus.

Windmolenpark op 31 december



■ Aantal windmolens geïnstalleerd  
 ■ Aantal windmolens gebouwd  
 ■ Gecumuleerd vermogen geïnstalleerd (MW)  
 ■ Gecumuleerd vermogen gebouwd

Bron : Aangiftes VEA/VREG en CWaPE.



## Klantendienst

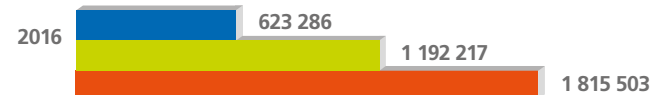
★★★★★ klantendienst

1,8 miljoen klanten

2416 woningen  
onder  
energieprestatiecontract

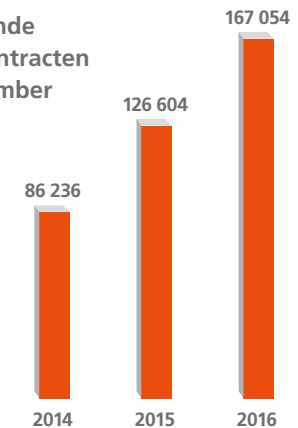
167 054 dienstencontracten

## Toegangspunten

Verkoop van gas: 14 TWh  
Verkoop van elektriciteit: 13 TWh

Bron: EDF Luminus.

■ Gas ■ Elektriciteit ■ Totaal

Ondertekende  
dienstencontracten  
op 31 december

## Economische prestaties

2,92 miljard euro OMZET

56,6 miljoen euro  
NETTORESULTAAT39 miljoen euro  
BELASTINGEN EN HEFFINGEN

## Human resources

0 ongevallen met werkverlet

78% motivatiegraad

41% vrouwen

9 nationaliteiten

981 werknemers EDF Luminus NV

1700 werknemers EDF Luminus "Groep"

*Paul De fauw*

# EDF Luminus innoveert en ontwikkelt zich verder

## Toelichting door de voorzitter van de raad van bestuur

In een context van dalende inkomsten en marges voor de traditionele bedrijfstakken ligt de sleutel tot de toekomst voor EDF Luminus in de ontwikkeling van energiediensten en hernieuwbare energie. Over een periode van drie jaar heeft EDF Luminus meer dan 460 miljoen euro geïnvesteerd, waarvan 142,5 miljoen in 2016. Dat is een aanzienlijk bedrag voor een onderneming als EDF Luminus – en ook naar Belgische normen een significante inspanning.

### De context blijft gespannen

De energiesector is in volle verandering. Verschillende belangrijke factoren beïnvloeden de activiteiten van de onderneming:

■ De ontwikkeling van hernieuwbare energie en de toename van de intermittentie vereisen steeds meer betrouwbaarheid en flexibiliteit van snel opstartbare productiecapaciteit.

■ De elektriciteitsprijzen op de langetermijngroothandelsmarkten blijven zeer laag. Dit heeft een impact op de perspectieven voor de thermische centrales, ondanks hun essentiële rol in de bevoorradingszekerheid.

■ De zeer hoge churn bij zowel residentiële klanten als kmo's wordt versterkt door de verhoging van belastingen en distributietarieven in alle gewesten.

### Nieuwe acquisities

Net zoals de voorgaande jaren heeft de raad van bestuur in 2016 verschillende beslissingen genomen die van belang zijn voor de toekomst van de onderneming.

Na Dauvister in 2014 en ATS en Leenen in 2015 werd het aanbod aan B2B-diensten versterkt door de overname van de firma Bleyveld Co NV/Vanparijs Engineers, het huidige EDF Luminus Solutions. Dit

gespecialiseerde filiaal staat al in voor de uitvoering van twee grote energieprestatiecontracten die in 2016 werden afgesloten. Beide dossiers werden binnen de raad grondig besproken aangezien die activiteiten nieuw zijn.

### Organische groei in windenergie: afgetekend marktleiderschap

EDF Luminus behoudt zijn positie als marktleider in windenergie, dat daarmee wederom goed is voor meer dan de helft van zijn investeringen. 2016 was een jaar van sterke organische groei voor het windmolenpark, met de bouw van twintig extra windturbines. Daarnaast werd groen licht gegeven aan verschillende projecten voor diversificatie van de financieringsbronnen. Na het grote succes van de eerste aandelenuitgifte voor de coöperatieve EDF Luminus Wind Together in mei, werd in oktober een tweede schijf aandelen uitgegeven. De uitbouw van windenergie zet zich dus voort met een zeer ambitieus bouwprogramma voor 2017.

### Moeilijke beslissingen

Wat onze thermische centrales betreft, zagen wij ons genoodzaakt de overheid mee te delen dat de gecombineerde cycli van Seraing en Gent Ham op

1 november 2017 definitief zullen sluiten. Deze centrales, die weinig of niet gebruikt worden, zijn niet in staat hun vaste kosten te dekken. Het uitblijven van een georganiseerde markt om piekbehoeften te dekken, leidt ertoe dat we onvoldoende zicht hebben op hun toekomstige economische rentabiliteit, waardoor het niet mogelijk is deze centrales nog langer open te houden. Nochtans blijven deze zeer flexibele centrales de goedkoopste oplossing om het intermitterende karakter van hernieuwbare energie te compenseren.

Wij zijn ervan overtuigd dat een capaciteitsmarkt een optimale oplossing vormt voor onze centrales en voor de bevoorradingszekerheid van het land. De operatoren moeten de onderhoudsoperaties kunnen plannen en de nodige menselijke middelen kunnen voorzien opdat die centrales te allen tijde betrouwbaar en beschikbaar blijven. Wij blijven hopen dat de situatie gunstig evolueert.

Ondertussen stel ik vast dat onze teams zeer gemotiveerd blijven. De capaciteit van het personeel om te blijven vernieuwen en de vastberadenheid van de managers om de transformatie van de onderneming in goede banen te leiden, is indrukwekkend. Dit blijkt jaar na jaar uit de kwaliteit van de dossiers die aan de raad van bestuur worden voorgelegd. Proficiat!





# Samenstelling van de raad van bestuur

Eind december 2016 bestaat de raad van bestuur van EDF Luminus uit 13 bestuurders:

- zes voorgedragen door de Belgische aandeelhouders ;
- zeven voorgedragen door de EDF Groep.

De voorzitter van de raad is Paul De fauw.

Samenstelling van de raad van bestuur op 31 december 2016 :

## Bestuurders die de Belgische aandeelhouders vertegenwoordigen:

- **Defada bvba**, vertegenwoordigd door **Paul De fauw**
- **Dominique Drion**
- **André Gilles**
- **Ome sprl**, vertegenwoordigd door **Jacques Vandebosch**
- **Tom Balthazar**
- **Stéphane Moreau**

## Bestuurders die EDF vertegenwoordigen:

- **Stephen Hargreaves**, Corporate Strategy Director
- **Magali Viandier**, Senior Vice President, Accounting, Tax & Group Reporting
- **François Driesen**, General Counsel, Head of internal Risk & Control - International Division
- **Antoine Cahuzac**, Group Senior Executive Vice President Renewable Energies
- **Nicole Verdier Naves**, Senior Vice President, Senior Executive, Managers Training and International Mobility
- **Simone Rossi**, Group Senior Executive, Vice President International Division
- **Patrick Pruvot**, Senior Vice President, Europe

## 7 vergaderingen van de raad van bestuur in 2016

De raad van bestuur bepaalt het beleid en de algemene strategie van het bedrijf en houdt toezicht op het operationeel beheer. De raad delegeert het dagelijks bestuur aan het uitvoerend comité. In 2016 waren er zeven vergaderingen.

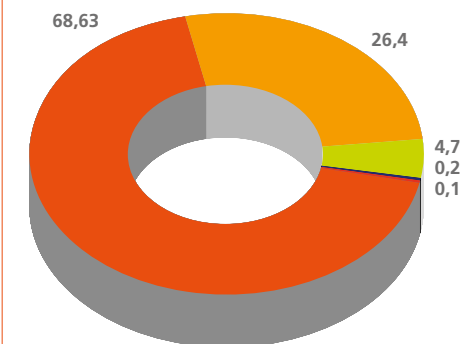
## 9 vergaderingen van de drie gespecialiseerde comités

De raad van bestuur heeft drie speciale comités opgericht om zijn taken tot een goed einde te brengen. De leden van de comités zijn bestuurders die door de raad van bestuur zijn gekozen. Elk comité komt minstens tweemaal per jaar samen en telkens wanneer het nodig is in het belang van het bedrijf.

De comités:

- Het **strategisch comité** evalueert het strategisch plan van het bedrijf (bv. investeringsprojecten of overnames) en geeft advies over de te volgen richting. Het comité is drie keer bijeengekomen in 2016.
- Het **comité voor audit en risicobeheersing** controleert de betrouwbaarheid van de financiële informatie die aan de aandeelhouders wordt gegeven. Het doet aanbevelingen in verband met de boekhouding, de controle van de rekeningen en het budget en de kwaliteit van de interne controle. Het comité formuleert ook aanbevelingen voor het beleid in verband met grote financiële of operationele risico's. Dit comité is vier keer bijeengekomen in 2016.
- Het **benoemings- en vergoedingscomité** onderzoekt het verloningsbeleid van het bedrijf en volgt vooral de benoemingen, prestaties en verloning van de leden van het uitvoerend comité op. Het comité is twee keer bijeengekomen in 2016.

## Vier Belgische aandeelhouders behouden 31,4% van het kapitaal



Aandeelhouders (%)

- Publiec
- Socofe
- Ethias
- Nethys
- EDF Belgium

Bron: EDF Luminus.



# Een transformatie die resultaten oplevert

## Overzicht door de Chief Executive Officer

Na 2015 was 2016 het warmste jaar ooit gemeten. Met het oog op deze ongeziene klimatologische uitdaging, is onze eerste prioriteit onze klanten te helpen hun energieverbruik, hun ecologische voetafdruk en hun factuur te verminderen. In 2016 zijn er op dat vlak verschillende projecten ondernomen.

### Investeren in energie-efficiëntie

We zijn verder gegaan met acquisities, met de overname van Bleyveld Co NV en dochteronderneming Vanparijs Engineers, gespecialiseerd in warmtekrachtkoppeling en ononderbroken stroomvoorziening. Dankzij deze overname hebben we EDF Luminus Solutions kunnen oprichten, waarmee we energetische renovatie aan bedrijven kunnen aanbieden, in het bijzonder via energieprestatiecontracten.

EDF Luminus Solutions heeft al twee aanbestedingen gewonnen, goed voor een zakencijfer van 25 miljoen euro, met de steun van Dalkia, dochteronderneming van de Groep EDF, dat in december een participatie van 49% in EDF Luminus Solutions heeft kunnen nemen. We zullen de verwarmingssystemen van 2500 woningen van de Anderlechtse Haard renoveren. Een investering met een gegarandeerde vermindering van de energiefactuur

met 20%. Daarnaast zullen we ook de energiesystemen renoveren van 14 schoolcampussen in de provincie Luik in het kader van het Renowatt-contract. Daar garanderen we een vermindering van het verbruik met meer dan 30%.

De werken zijn gestart om het tot Luminus Arena omgedoopte voetbalstadion van KRC Genk om te vormen tot het eerste CO<sub>2</sub>-neutrale Belgische stadion.

### Onze klanten helpen minder te verbruiken en hun ecologische voetafdruk te verkleinen

In de residentiële sector is de verkoop van energiediensten zeer succesvol, met in het bijzonder de installatie en het onderhoud van performante verwarmingsketels. Binnen dit segment telden we eind 2016 meer dan 150 000 klanten. We bieden onze klanten voortaan ook 100% groene en 100% Belgische elektriciteit aan dankzij het #BeGreen-product. Onze klanten kunnen ook rechtstreeks participeren in de ontwikkeling van ons windmolenpark door aandelen te kopen van de coöperatie EDF Luminus Wind Together. Resultaat: in een bijzonder competitieve markt met een klantenverlooperpercentage dat tot de hoogste in Europa behoort, slagen we er in om ons marktaandeel stabiel te houden.

**Grégoire Dallemagne,**  
windmolenpark Villers-le-Bouillet, september 2016.



## Grote vooruitgang op het vlak van hernieuwbare energie

De ontwikkeling van het windmolenpark van EDF Luminus betekende in 2016 net zoals de voorgaande jaren een intense inspanning. We hebben onze positie als Belgische nummer 1 op het vlak van onshore windenergie bevestigd, met 131 windmolens in dienst eind 2016. Het beschikbaarheidspercentage van onze waterkrachtcentrales bereikte 98% in 2016, aangezien we de elektrische renovatie van Ampsin tot een goed einde hebben kunnen brengen zonder stilstand van de turbines. De centrale van Andenne werd op 15 januari opnieuw in dienst gesteld, na een renovatie van 17 maanden - een investering van 9 miljoen euro. Nu bereiden we de renovatie van de centrale van Monsin voor, een investering van enkele tientallen miljoenen euro. De beslissing kan pas genomen worden als de economische omstandigheden en milieuvorwaarden aanvaardbaar zijn.

## Bijdragen tot de bevoorradingszekerheid

Onze productieteams en onze gascentrales blijven een fundamentele rol spelen in de bevoorradingszekerheid

van het land. Deze flexibele centrales zijn zowel op technisch als op economisch vlak ideaal om het intermitterende karakter van hernieuwbare energiebronnen te compenseren. Telkens wanneer dat nodig was, konden we rekenen op het volledige engagement en de betrouwbaarheid van onze teams om deze centrales op te starten.

De huidige marktorganisatie laat echter niet toe om de exploitatie van de minst recente centrales met gecombineerde cyclus verder te zetten in aanvaardbare economische en sociale omstandigheden. We pleiten voor een capaciteitsmarkt, zoals in het Verenigd Koninkrijk, waarbij voldoende capaciteit op piekmomenten gegarandeerd wordt, om de bevoorradingszekerheid te verzekeren aan de laagste maatschappelijke kost.

## Sterk geëngageerde teams

Al twee jaar op rij hadden we geen enkel ongeval met arbeidsongeschiktheid tot gevolg. Dit resultaat verheugt mij en ik wil alle personeelsleden hiervoor bedanken. Iedereen draagt hier elke dag toe bij door van veiligheid onze eerste prioriteit te maken.

De motivatie van onze teams blijft hoog met een betrokkenheidspercentage van 78%, een cijfer dat hoger ligt dan het Belgische gemiddelde (74%).

## Een buitengewone maatschappelijke prestatie

In 2016 trad EDF Luminus toe tot de top 1% van de 31 000 bedrijven wereldwijd die door het bedrijf EcoVadis geëvalueerd worden, met een globale score van 81/100. Dat is het positieve gevolg van de acties die al verschillende jaren ondernomen worden om de prestaties van het bedrijf te verbeteren op zowel ethisch, sociaal als ecologisch vlak.

## De energie van de vooruitgang

Allemaal samen blijven we ons verder transformeren om de eerste energiepартner van onze klanten te worden, om hen vooruitgang en comfort te bieden, dankzij onze 5-sterrenservice, onze innovatieve en duurzame diensten, de wereldwijde expertise van EDF en onze sterke lokale verankering.

## Welke perspectieven ziet u voor EDF Luminus?

**De investeringen van de voorbije jaren in hernieuwbare energie, energiediensten en innovatie maken van EDF Luminus een groep met een actief engagement in de Belgische energietransitie. Op het vlak van onshore windenergie blijven we koploper.**

We bereiden ons voor om een recordaantal windmolens te bouwen in 2017 en onze projectenportfolio is bijzonder goed gevuld voor de komende jaren.

Wat de energiediensten betreft, kennen onze dochterondernemingen ATS, Dauvister, Leenen, Rami allemaal een stijgende groei en creëren ze

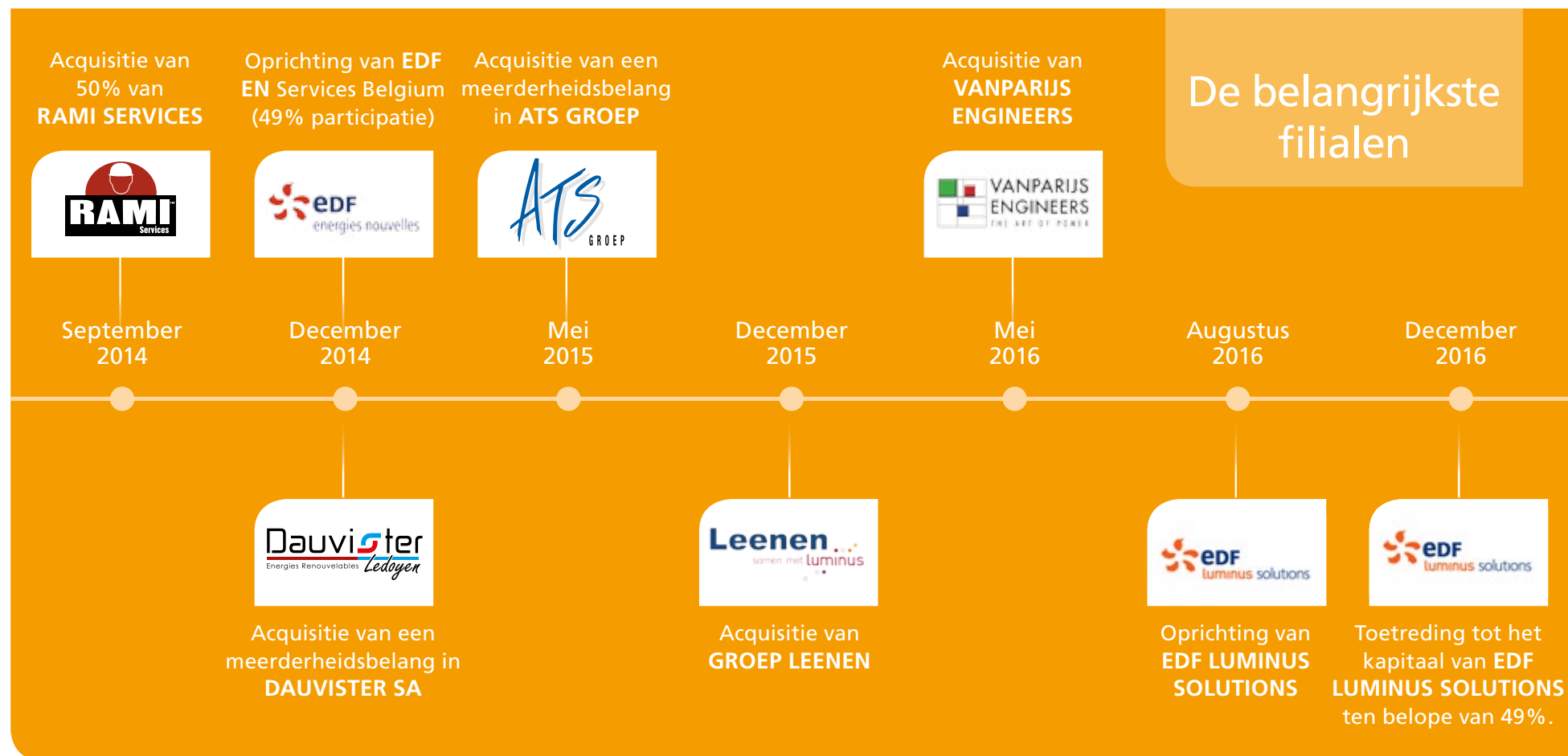
werkgelegenheid in deze toekomstgerichte sector, die vooruitgang biedt aan iedereen. Meer dan 800 personen op de 1700 van de 'groep' EDF Luminus helpen onze klanten om beter en minder te verbruiken. De verwachting is dat het aantal werknemers van de Groep tegen eind 2017 met 10% zal

stijgen, gezien het succes dat er geboekt wordt in deze sector.

In 2017 wil EDF Luminus het in 2015 opgestarte investeringsprogramma van 600 miljoen euro verder zetten en een leidende rol spelen in de energietransitie in ons land.



# De EDF Luminus Groep vandaag



Personeel van de belangrijkste filialen per 31 december 2016

Dauvister 106

ATS Groep 591

Leenen 15

Vanparijs Engineers 22



## Een waardeketen die mee evolueert met de groei van de Groep

EDF Luminus heeft de activiteiten geïdentificeerd die onder zijn directe controle staan en andere die onder zijn invloedssfeer vallen, conform de aanbevelingen ISO 26000. De belangrijkste ontwikkeling van 2016 houdt verband met de overnames die sinds 2014 gebeurd zijn. Dankzij de dochterondernemingen kan EDF Luminus niet enkel gas en elektriciteit leveren, maar zijn dienstenaanbod verder uitbreiden en inzetten op de energiestaat van installaties en gebouwen. Bij de traditionele activiteiten blijven de externe beperkingen overheersen.

### Upstream zeer sterke prijsschommelingen op korte en lange termijn

In 2016 bleven de prijzniveaus op lange termijn (3 jaar) op de groothandelsmarkt voor elektriciteit bijna het hele jaar door laag, net zoals de voorgaande jaren, wegens de lage prijs van buitenlandse steenkool en bruinkool en het overaanbod tijdens periodes met veel zon en wind.

Vanaf september zijn de langetermijnprijzen echter gestegen als gevolg van de hogere kortetermijnprijzen, na de onverwachte onbeschikbaarheid van verschillende Belgische en Franse kerncentrales gedurende enkele maanden.

De kortetermijnprijzen (day ahead) kenden zeer sterke schommelingen, om gelijkaardige redenen:

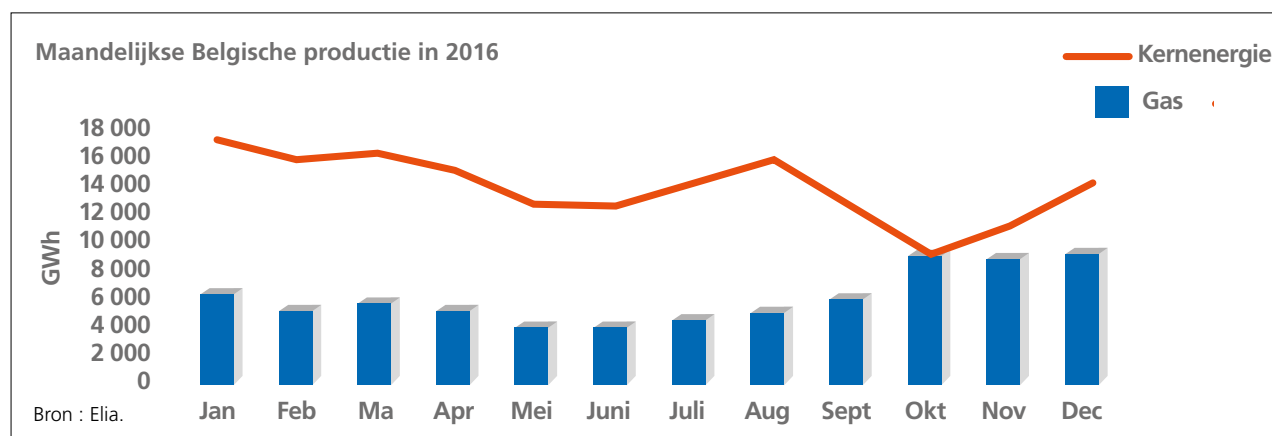
- De onverwachte onbeschikbaarheid van verscheidene zogenaamde 'baseload' eenheden in Frankrijk en België
- De toegenomen intermittentie die gepaard gaat met de ontwikkeling van hernieuwbare energie: vooral

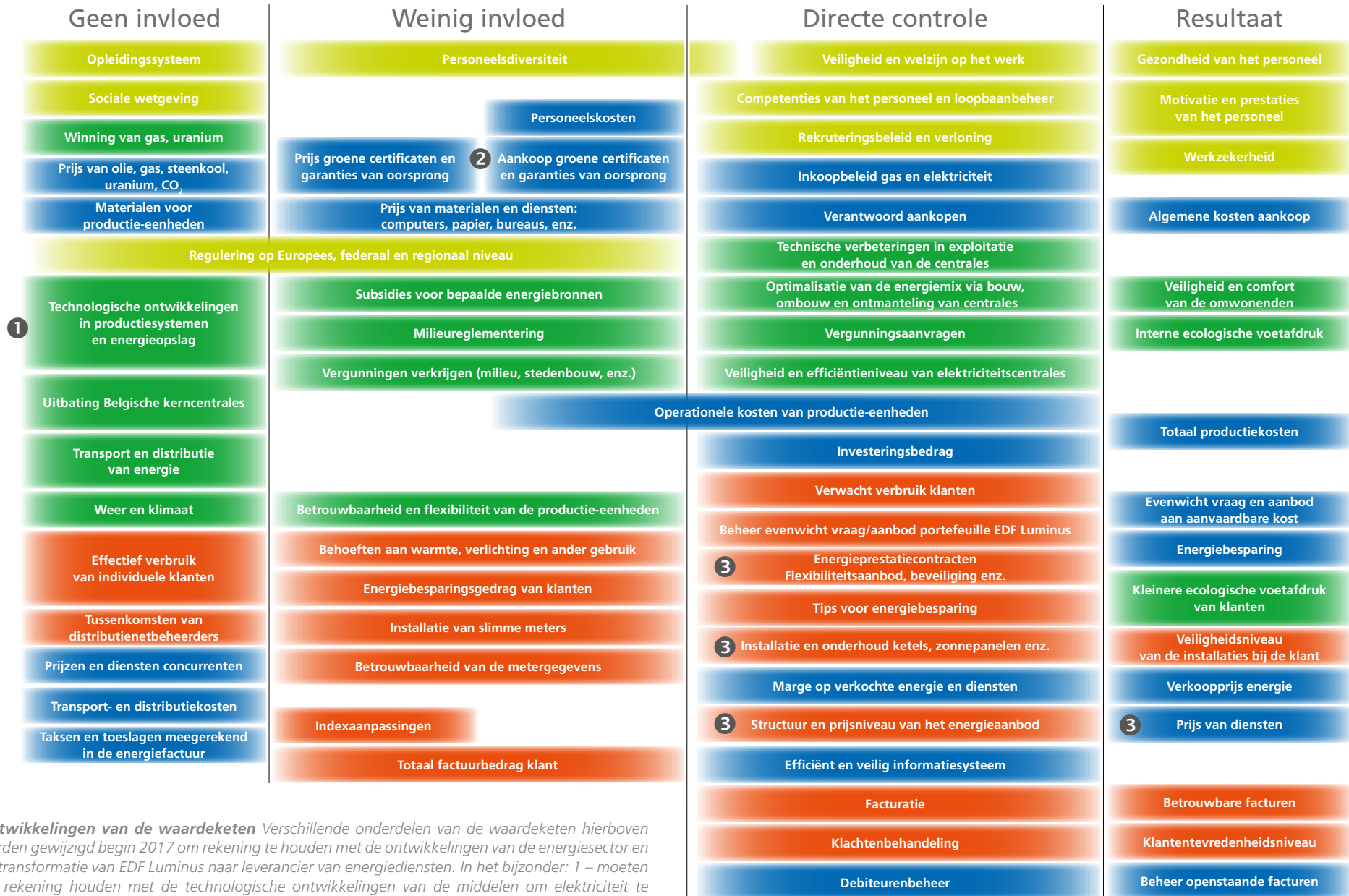
in de maanden september tot december was er weinig wind.

Ter illustratie: over het hele jaar bedroeg de gemiddelde day ahead-prijs € 36/MWh, terwijl die in het laatste kwartaal opliep tot bijna € 60/MWh. Deze prijsschommelingen hebben een invloed op de bevoorradingskosten en dus de marges van EDF Luminus.

Op de grafiek hieronder, waarop maand na maand de productie van kernenergie en thermische energie in België weergegeven wordt, zien we een compleet nieuwe situatie. In oktober 2016 lag de productie van kernenergie ver onder het gebruikelijke gemiddelde als gevolg van de onverwachte en gelijktijdige onbeschikbaarheid van Tihange 1, Doel 3 en Tihange 3. In november en december bleef de productie van kernenergie lager dan verwacht door de verlengde stilstand van Tihange 1.

Van oktober tot december werd dan ook vaak beroep gedaan op de Belgische thermische centrales. Dit garandeert hun rentabiliteit in de toekomst echter niet, maar toont wel hun cruciale rol aan op het vlak van bevoorradingszekerheid.





**Ontwikkelingen van de waardeketen** Verschillende onderdelen van de waardeketen hierboven werden gewijzigd begin 2017 om rekening te houden met de ontwikkelingen van de energiesector en de transformatie van EDF Luminus naar leverancier van energiediensten. In het bijzonder: 1 – moeten we rekening houden met de technologische ontwikkelingen van de middelen om elektriciteit te produceren enerzijds en de middelen om elektriciteit op te slaan anderzijds 2 – zijn er de wijzigingen in de regelgeving waarmee we rekening moeten houden om facturen op te stellen en de hogere belastingen en heffingen die een rechtstreekse impact hebben op het toenemende aantal klachten en onbetaalde facturen 3 – wordt het aanbod van EDF Luminus diverser en concreter en wordt het aangeboden gamma energiediensten regelmatig uitgebreid.

■ mens-gerelateerd  
■ milieu-gerelateerd

■ klant-gerelateerd  
■ financieel gerelateerd





# Dialoog met de stakeholders

**Afgezien van het regelgevend kader vraagt de maatschappelijke verantwoordelijkheid van het bedrijf om een permanente dialoog met alle stakeholders. Opdat het bedrijf een geloofwaardige gesprekspartner blijft ten aanzien van zijn publiek, moet het rekenschap geven van zijn resultaten op ethisch, financieel, commercieel, ecologisch en maatschappelijk vlak.**

In 2016 publiceerde EDF Luminus zijn vierde duurzaamheidsrapport, het eerste conform de GRI4-richtlijnen.

Er werd namelijk een materialiteitsrooster opgesteld na overleg met verschillende categorieën stakeholders: klanten, opinieleiders, werknemers, enz.

Daaruit kwamen vijftien prioritaire thema's naar voor die het voorwerp uitmaakten van een formele "disclosure on management approach". Met, voor elk thema, een beschrijving van de uitdagingen en de bestuurlijke praktijken en minstens één indicator (cfr. pagina 16 van het rapport 2015).

Dankzij dit overleg konden nog twee nieuwe thema's (handelspraktijken, veiligheid van industriële installaties) worden toegevoegd aan de reeds in 2012, 2013 en 2014 behandelde thema's. Al die 15 thema's worden in dit rapport opnieuw behandeld.

## Vergelijkende studie toevertrouwd aan zes UCL-studenten

In 2016 werd het overleg met de stakeholders over de inhoud van het rapport voortgezet.

Een team van zes studenten van de universiteit van Louvain-la-Neuve analyseerde de inhoud van het rapport en ondervroeg meerdere potentiële lezers.

Onder hen:

- Het maison du développement durable van Louvain-la-Neuve
- De stad Nijvel
- De groep Spadel
- Een docent aan de UCL, doctor in de economische wetenschappen

Een van de doelstellingen van de studenten was om verder te gaan met de benchmarking die de studenten van de Antwerp Management School in 2015 hadden uitgevoerd, legt Pascale-Marie Barriquand, Head

of Corporate Social Responsibility, uit. "Aangezien EDF Luminus de enige speler uit de energiesector is die een duurzaamheidsrapport publiceert, konden er nog maar weinig punten ter verbetering worden geïdentificeerd naar aanleiding van de analyse uit 2015." In september 2016 stelde EDF Luminus dan ook voor om de vergelijking uit te breiden naar andere sectoren.

De studenten concludeerden onder meer dat:

- De keuze van de indicatoren die EDF Luminus heeft gemaakt, relevant blijkt voor de sector.
- De voornaamste kritiek die werd geformuleerd over het rapport de complexiteit is: zelfs voor mensen die al geïnteresseerd zijn in de milieuproblematiek lijkt het rapport teveel info te bevatten, is het bijna té volledig.



## Beslissingen genomen om het rapport van 2016 te laten evolueren

In het licht van de meningen over het duurzaamheidsrapport van 2016, zowel intern als extern, werden verschillende beslissingen genomen om dit rapport nog beter af te stemmen op de verwachtingen van de stakeholders:

- Het rapport wordt niet meer volledig afgedrukt, aangezien maar weinig mensen echt een volledige papieren versie nodig hebben.
- De leesbaarheid van het online rapport is verbeterd: er staat nu één pagina per scherm in plaats van twee en de inhoud is verdeeld over een groter aantal pagina's, wat het luchtiger maakt.
- Er is online een gedetailleerde samenvatting beschikbaar, zodat de thema's die de verschillende

doelgroepen het meest interesseren meteen kunnen worden geraadpleegd.

- Een uittreksel van de belangrijkste pagina's (een twintigtal) wordt afgedrukt op gerecycleerd, gecertificeerd en CO<sub>2</sub>-gecompenseerd papier voor opinieleiders, om de verspreiding van het online rapport te bevorderen.
- De residentiële klanten krijgen toegang tot een 'light' versie van het rapport, met de nadruk op de belangrijkste indicatoren voor dit doelpubliek.

Inhoudelijk zijn er enkele wijzigingen aangebracht:

- De waardeketen is bijgewerkt om meer rekening te houden met de evolutie van de activiteiten van de onderneming aan kantenzijde.

- Een volledig hoofdstuk staat in het teken van innovatie, gezien het strategisch belang van dit thema, dat begin januari 2017 de zesde pijler van het MVO-beleid van EDF Luminus werd.
- Het onderdeel "Biodiversiteit" werd verdeeld over meerdere pagina's om het geheel visueel aantrekkelijker te maken en de gevoerde acties duidelijker toe te lichten.
- De levenskwaliteit op het werk en diversiteit van het personeel zijn volwaardige thema's geworden in het hoofdstuk Human Resources, evenals gezondheid en veiligheid op het werk en ontwikkeling van competenties. Deze thema's zijn immers steeds bepalender voor de prestaties van het bedrijf.

### Een "opmerkelijk" rapport volgens de jury van het beste Belgische duurzaamheidsrapport

Voor het tweede jaar op rij werd het duurzaamheidsrapport van EDF Luminus bestempeld als "opmerkelijk" door de 25-koppige jury van het beste duurzaamheidsrapport. Vooral het duidelijke materialiteitsrooster, opgesteld op basis van de dialoog met de stakeholders, viel in de smaak. De jury merkte ook de verbintenissen van EDF Luminus op aangaande de VN-doelstellingen voor duurzame ontwikkeling, waaronder die met betrekking tot investeringen in hernieuwbare energie.



Duurzame ontwikkeling bij EDF Luminus

GRI4-RAPPORT

2013-2015

*Het rapport van EDF Luminus is één van de acht dat door de jury als "opmerkelijk" werd onderscheiden. In totaal dongen 29 kandidaten mee naar de titel "beste duurzaamheidsrapport" in de categorie grote ondernemingen.*



## DE INDICATOREN

# Verwachtingen van de klanten: onze MVO\*-barometer

## Klantgerichtheid en integriteit van de leverancier blijven belangrijke thema's

Sinds 2012 wordt geregeld gepeild naar de verwachtingen van residentiële klanten om de richting van de acties en de communicatie van de onderneming uit te zetten. Aan de hand van deze kwantitatieve MVO\*-barometer kan de klantentevredenheid worden gekoppeld aan verschillende maatschappelijke, sociale, ethische, ecologische en andere vraagstukken.

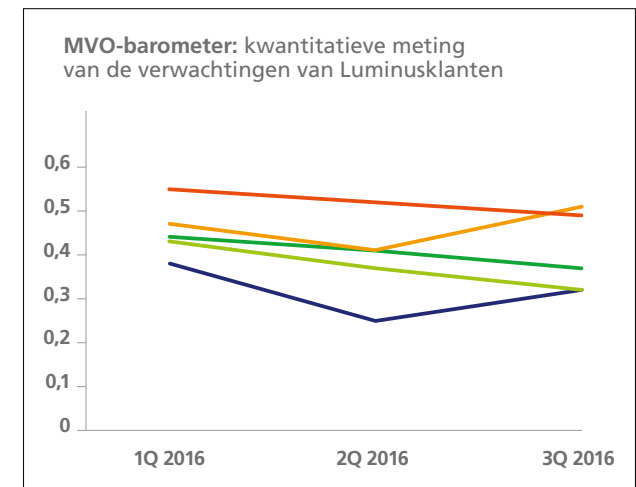
Uit de resultaten van 2016 blijkt dat de verwachtingen van de klanten sterk evolueren op sommige punten, en minder op andere. De grafiek hiernaast toont de evolutie over een jaar van vijf van de twaalf items, gemeten om de vier maanden, aan de hand van een steekproef bij 2000 klanten.

Net zoals de vorige jaren strijden de klantgerichtheid en de oprechtheid van de leverancier om de eerste plaats.

Klanten aanzetten om energie te besparen is het derde belangrijkste thema, wat de vorige jaren ook al heel vaak het geval was. Het belang van dit thema neemt af in de loop van het jaar, evenals de zorg om de meest kwetsbare klanten.

De belangrijkste wijziging komt van de variabele "stabiel zijn en zekerheid bieden", die sterk gedaald is ten opzichte van de vorige jaren. Deze daling is in overeenstemming met het grote verloop dat we vaststellen op de Belgische residentiële markt.

"Doordat we de evolutie van de verwachtingen van onze klanten ten aanzien van verschillende maatschappelijke knelpunten opvolgen, kunnen wij ons beleid en onze acties op het vlak van MVO bijsturen", aldus Pascale-Marie Barriquand, Head of CSR bij EDF Luminus. "Toen we vaststelden dat onze klanten zoveel belang hechten aan ethiek, hebben we er sinds 2012 het hoofthema van ons MVO-beleid van gemaakt. Het is een thema dat onze acties moet inspireren, ten aanzien van onze klanten, van het milieu en van het personeel."



De klant kan kiezen uit verschillende hypothesen om zijn verwachtingen te evalueren. Deze zijn gecorreleerd aan de algemene klantentevredenheid, waardoor de intensiteit van de relatie tussen deze variabelen kan worden bestudeerd.

"Om aan mijn verwachtingen te voldoen, moet het bedrijf:

- de klant als eerste prioriteit zien
- zijn activiteiten uitoefenen op een eerlijke en verantwoordelijke manier
- de klanten aanzetten om energie te besparen
- rekening houden met de noden van zijn meest behoevende klanten
- stabiel zijn en zekerheid bieden "

\*Maatschappelijk verantwoord ondernemen



# Sites opengesteld voor de omwonenden

## Inhuldiging van de gerenoveerde centrale van Andenne

Onder een stralende zon werd de centrale van Andenne plechtig heropend op 14 september 2016, enkele maanden na de indienstname na 17 maanden renovatiewerken.

Maxime Prévot, Waals minister van Openbare Werken belast met Waterwegen, huldigde de waterkrachtcentrale in Andenne in, samen met de burgemeester van Andenne, Claude Eerdekens.

De twee nieuwe turbines van 2 MW, met dubbele regeling, kunnen het natuurlijke debiet van de rivier beter volgen en elektriciteit produceren op momenten dat de oude machines dat niet konden. Deze verhoogde flexibiliteit van de site gaat gepaard met een hoger rendement, door de geïnstalleerde technologie, maar ook met een verlaging van de onderhoudskosten - een investering van 9 miljoen euro die de productie van hydro-elektriciteit in de regio Namen versterkt.



*Van links naar rechts: Paul De fauw, voorzitter van de raad van bestuur van EDF Luminus; Maxime Prévot, vicepresident van de Waalse regering en Minister van Openbare Werken, Gezondheid, Maatschappelijk Welzijn en Erfgoed; Grégoire Dallemagne, CEO van EDF Luminus; Claude Eerdekens, burgemeester van Andenne.*

*De inhuldiging van Andenne werd vooraf goed voorbereid met de plaatselijke autoriteiten, zodat de lokale bewoners de kans kregen om deel te nemen aan het evenement. In de loop van de namiddag konden ze de site bezoeken met onze teams van Productie als gids, die enthousiast vertelden over "hun" centrale.*





# Ontdekkingsdag windmolenpark Berloz

Op vrijdag 3 juni 2016 werd naar aanleiding van de inhuldiging van het windmolenpark van Berloz, dat het resultaat is van een partnership tussen Eneco en EDF Luminus, samen met de gemeentes Geer en Berloz een ontdekkingsdag georganiseerd voor de omwonenden.



“Hiermee wilden we de vertrouwensrelatie vieren die we in de loop van de verwezenlijking van het windmolenpark hebben opgebouwd met alle lokale betrokkenen”, aldus Martine Moreau, Crisis & Communication Manager. Er werden tal van gratis activiteiten georganiseerd, zoals een bezoek aan een windturbine, een grimeerstandje, optredens, degustatie van streekproducten, enz.

De 7 nieuwe windturbines zijn 150 meter hoog, hebben elk een vermogen van 2,5 MW en zullen jaarlijks 53 340 MWh produceren, wat overeenstemt met het jaarlijkse verbruik van 15 000 huishoudens\*. Dankzij deze windturbines zal op 20 jaar tijd 480 000 ton minder CO<sub>2</sub> worden uitgestoten.

Deze turbines vormen een aanvulling op de 3 windturbines die EDF Luminus in 2010 op deze site installeerde. Die eerste drie turbines, die vandaag nog steeds draaien, konden 3750 gezinnen van groene stroom voorzien, toen reeds goed voor een besparing van 12 000 ton CO<sub>2</sub> per jaar.

\* Bij deze berekening werd rekening gehouden met een jaarlijks verbruik van 3500 kWh per huishouden.

## Kluisendok: inhuldiging van de honderdste windturbine

Op 7 maart 2016 vond de inhuldiging plaats van de 100e windturbine van EDF Luminus, in het Kluisendok in de haven van Gent, in aanwezigheid van Joke Schauvliege, Vlaams minister van Omgeving, Natuur en Landbouw. In haar speech herinnerde de minister eraan dat Vlaanderen zijn steentje bijdraagt aan de Belgische klimaatinspanningen om tegen 2020 13% hernieuwbare energie te bereiken. “Elke extra windturbine is daarbij een stap in de goede richting.”

EDF Luminus is sinds de indienstname van dit deel van de haven in 2005 windturbines beginnen te bouwen, samen met de havenautoriteiten van Gent en Ecopower.



Inhuldiging honderdste windturbine van EDF Luminus, in aanwezigheid van minister Schauvliege.

# Al meer dan 1100 coöperanten voor EDF Luminus Wind Together!

In enkele maanden wist de coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid EDF Luminus Wind Together 2 miljoen euro op te halen voor de oproep die ze lanceerde op 8 maart 2016. Op 9 september 2016 waren alle aandelen verkocht aan 850 coöperanten. Er stonden 221 personen op de wachtlijst.

Op 7 oktober 2016 werd dan een tweede schijf aandelen ter waarde van 2 miljoen euro aangeboden om op in te tekenen. Via deze tweede schijf kunnen de leden van de coöperatieve aandelen verwerven in de windmolenparken van Ciney (26,5%) en Puurs (34,2%). Eind december waren reeds 600 nieuwe aandelen verkocht.

In 2016 haalde de coöperatieve in totaal 2,8 miljoen euro op.

De coöperatieve EDF Luminus Wind Together wil burgers nauwer betrekken bij de ontwikkeling en uitbating van zijn windenergieprojecten. Elke natuurlijke persoon die in België zijn woonplaats of verblijfplaats heeft en elke rechtspersoon met zetel in België kan tot 24 aandelen met een nominale waarde van 125 euro kopen.



*De windmolen van Puurs (2,3 MW) werd in dienst genomen in juli 2016. Hij bevindt zich in de buurt van de autosnelweg, in een industriezone dichtbij Antwerpen.*



*De windmolen van Ciney 2 (3,2 MW) werd in april 2016 in gebruik genomen.*





# Een Luminuswedstrijd

## om duurzame scholen aan te moedigen

Tussen 1 oktober en 15 november 2016 konden Belgische scholieren foto's, collages en ander artistiek werk insturen om hun groene projecten voor te stellen aan Luminus.

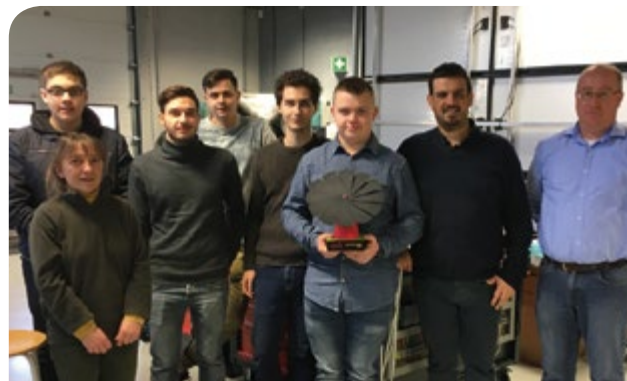
De respons was enorm: 101 scholen uit heel België namen deel aan de wedstrijd en maakten zo kans op een smartflower ter waarde van 22 000 euro. Na een lange en moeilijke selectieprocedure duidde de jury uiteindelijk twee winnaars aan: Kouter in Kortrijk en het Institut Saint-Louis in Waremmes.

“Het team van Kortrijk kon de jury overtuigen van de noodzaak tot sterke integratie van duurzame ontwikkeling in de dagelijkse werking van de school, in het onderwijsprogramma en in het gebouwbeheer”, verklaart Kurt Van Cleemput, Marketing Manager bij EDF Luminus. “Nu de smartflower ook deel uitmaakt van hun programma duurzame ontwikkeling, zal een deel van de elektriciteitsvoorziening van de school geproduceerd worden door het nieuwe systeem.”

“De tweede winnaar, het Institut Saint-Louis, maakte indruk op de jury door een groente- en fruitsapautomaat te ontwerpen voor de school”, aldus Bart Swings, Brand & Communication Manager bij EDF Luminus. “Het is de bedoeling dat de smartflower de groene elektriciteit zal leveren die de sapautomaat doet draaien. Nu ze weten dat ze tot de winnaars behoren, zijn de leerlingen nog sterker gemotiveerd om hem effectief te gaan bouwen.”



Deze smartflower is een van de producten die worden verkocht onder het merk Luminus.



De winnende teams, in Waremmes en in Kortrijk.





Véronique Vansteelandt, General Counsel



# Onze ethische uitdagingen

## Ethiek en conformiteit

De energiekeuzes van een land zijn strategisch: ze hebben een invloed op de energie-onafhankelijkheid van het land, het concurrentievermogen van bedrijven, de koopkracht van de mensen, de milieukwaliteit, het welzijn en de veiligheid van bevolking, enz.

Deze keuzes genereren wettelijke, sociale, technische en ecologische verplichtingen ten aanzien van de energieproducenten/-leveranciers. Deze reglementaire verplichtingen evolueren zeer snel, omwille van de vele evoluties van de sector en de huidige energietransitie, waarbij alle actoren betrokken zijn. Conformiteit t.o.v. wet- en regelgeving in het algemeen is dan ook een specifiek aandachtspunt, zowel voor ons bedrijf als voor onze leveranciers.

*„Dagelijks de regelgeving naleven en ethisch handelen is geen sinecure. Niets staat vast, en het onderwerp vergt een continue aandacht. We zijn dan ook bijzonder trots dat onze inspanningen worden beloond met een erkende rating.“*

## Handelspraktijken

In een zodanig gereguleerde markt als de energiemarkt moeten de handelspraktijken zeer nauwlettend in het oog worden gehouden. Ze zijn belangrijk met het oog op de naleving van de wetgeving (met inbegrip van consumentenbescherming) en ze beïnvloeden de klantentevredenheid, op de korte en middellange termijn en het imago van het bedrijf.

Onerlijke praktijken kunnen leiden tot klachten\* bij de administratie (FOD Economie), de regulatoren of de federale ombudsman.

\* Het aantal ontvankelijke klachten is een van de criteria die door een aantal gewestelijke regulatoren in overweging worden genomen om de kwaliteit van de dienstverlening van de leveranciers te beoordelen.

- Het ethisch kader >
- Maatschappelijk bestuur >
- Maatschappelijke prestaties >
- De indicatoren >
- Handelspraktijken >



# Het ethisch kader

## Een gedragscode

Sinds 2009 publiceert EDF Luminus voor zijn medewerkers een gedragscode die de te volgen basisregels bij interne en externe interacties samenvat. Respect voor het individu, bescherming van gegevens, het melden van gevaarlijke situaties... deze code bestaat uit acht hoofdstukken. Ze is toegankelijk op de website van EDF Luminus.



## Een MVO-beleid

In 2012 werd de code aangevuld met het MVO-beleid, (Maatschappelijk verantwoord ondernemen) waarin specifieke verbintenissen in vijf domeinen, waaronder ethiek en goed bestuur, staan opgesomd. Ze is ook toegankelijk op de website van EDF Luminus.



## MVO opgenomen in aankoopvoorwaarden

Sedert 2012 bevatten de algemene aankoopvoorwaarden van EDF Luminus bepalingen met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid, respect voor de mensenrechten en het milieu en uiteraard de arbeidsomstandigheden. Leveranciers die een overtreding van de wetgeving in verband met lopende of toekomstige contracten wensen te melden, kunnen dat doen op het adres [ethics@edfluminus.be](mailto:ethics@edfluminus.be).



## Een Ethics & Legal Compliance-beleid

In 2016 heeft de EDF Groep een nieuw Ethics & Compliance-beleid aangenomen, om ervoor te zorgen dat alle dochterbedrijven rekening houden met de steeds evoluerende grote juridische en ethische uitdagingen. Onder invloed van dit beleid van de Groep heeft de sinds 2010 bestaande Legal Compliance procedure van EDF Luminus ook een grondige update gekend. In de nieuwe versie worden de belangrijkste risico's en de maatregelen die daartegen worden getroffen opgelijst.

## Ethisch charter EDF Groep

Sinds 2013 heeft de EDF Groep een ethisch charter dat van toepassing is op alle gecontroleerde dochterondernemingen. Cfr. <http://ethique.edf.com>  
Een specifieke alarmprocedure, toegankelijk voor zowel het personeel als het publiek, maakt het mogelijk om inbreuken op het charter vast te stellen en te regelen.



# Maatschappelijk bestuur

## De maatschappelijke prestaties verbeteren: een doel van het transformatieplan 2016

In 2016 bevatte het transformatieplan, dat door de directie Strategie, Business Development & Innovation was opgesteld om prioritaire strategische acties te starten en op te volgen, een specifiek initiatief dat gericht was op het verder verbeteren van de maatschappelijke prestaties van het bedrijf.

De beoogde doelstellingen en het bijbehorende actieplan werden opgesteld door de leden van het CSR-comité (Corporate Social Responsibility) van EDF Luminus en goedgekeurd door het Uitvoerend Comité, dat gedurende het hele jaar heeft toegezien op de vordering ervan.

## Vijf prioritaire actiethema's

Prioritaire thema's	Doelstellingen	Geplande acties	Gemaakte vooruitgang in 2016
<b>Gezondheid en veiligheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De frequentie van arbeidsongevallen met werkverlet bij filialen doen dalen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen van meerjarige actieplannen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Externe audits uitgevoerd.</li> <li>✓ Actieplannen overeengekomen.</li> <li>✓ Het bonussysteem van het uitvoerend comité houdt rekening met het aantal LTI's (Lost Time Incidents) in de filialen.</li> </ul>
<b>Milieu &amp; Biodiversiteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behalen van de certificatie ISO 50 001.</li> <li>Verbetering van de score van Ecovadis inzake milieu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicatie van meer gedetailleerde informatie over de gevoerde acties ter bevordering van de biodiversiteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ISO 50 001-certificaat behaald in april.</li> <li>✓ Inventaris van de vrijwillige en verplichte maatregelen ter bevordering van de biodiversiteit gepubliceerd op de website eind juni 2016.</li> <li>✓ Groenaanleg ter bevordering van de biodiversiteit op de site van de hydro-elektrische centrale van Lixhe.</li> </ul>
<b>Aankoop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbetering van de score van Ecovadis voor het thema "Verantwoordelijke aankopen"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bijwerking van de lijst van leveranciers.</li> <li>Eventuele actieplannen op te stellen voor de leveranciers met een ongunstige beoordeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sociale en milieuclausules van de algemene aankoopvoorwaarden gepubliceerd op het internet eind juni 2016.</li> <li>✓ Bijwerking van de lijst van leveranciers.</li> <li>✓ Evaluatie van 5 leveranciers via het platform van de Groep.</li> </ul>
<b>Diversiteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elke bewuste of onbewuste discriminatie vermijden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opvolging van de indicatoren Diversiteit zowel kwantitatief als kwalitatief</li> <li>Uitwerking van een opleidingsmodule over genderdiversiteit voor people managers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pilotopleiding in genderdiversiteit voor de HR-verantwoordelijken</li> </ul>
<b>Dialogo met de stakeholders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbetering van de jaarlijkse rapportering op basis van de GRI4-principes (Global Reporting Initiative versie 4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicatie van een rapport voor Duurzame Ontwikkeling 2015 volledig in overeenstemming met de GRI4-principes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicatie van een materialiteitsrooster in het rapport 2015.</li> <li>✓ Toevoeging van 2 nieuwe thema's in het rapport 2015.</li> <li>✓ Online-plaatsing van het rapport GRI4 in juli 2016.</li> </ul>



# Score "gevorderd" voor maatschappelijk handelen

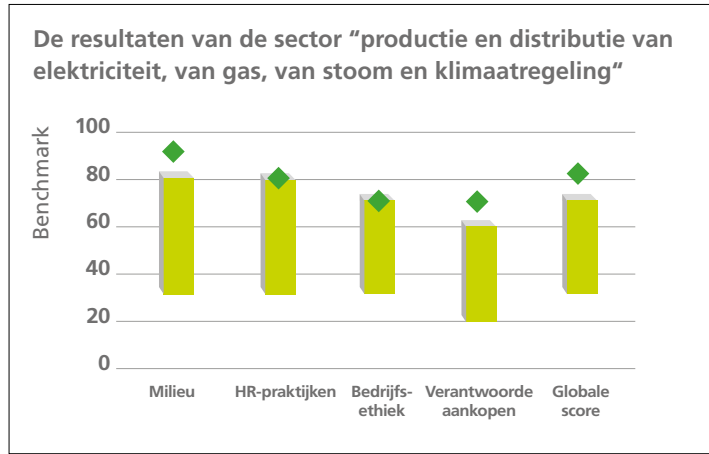
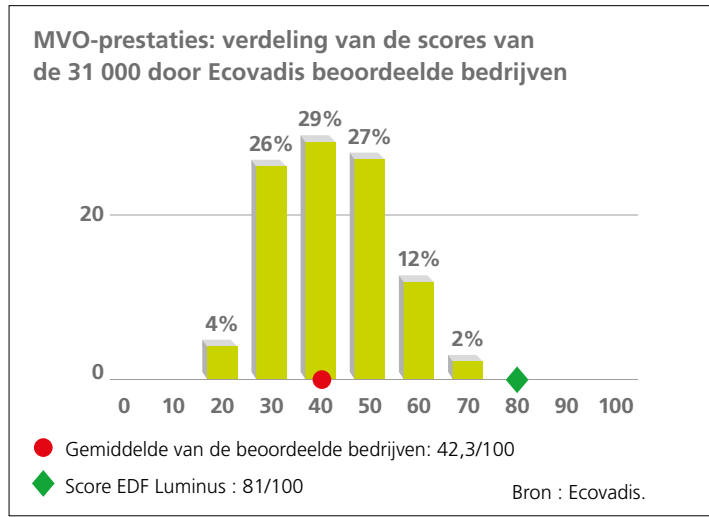
## Sterke groei van de door Ecovadis toegekende score

**EDF Luminus behoort tot de top 1% van de bedrijven die door Ecovadis werden beoordeeld.**

In november 2016 behaalde EDF Luminus de globale score 81/100, veel hoger dus dan het gemiddelde (42/100) van de 31.000 bedrijven die door Ecovadis op wereldvlak worden onderzocht. In 2011 was de globale score reeds gestegen tot 62/100, met andere woorden een "bevestigd" niveau.

EcoVadis is een onafhankelijk en objectief beoordelingsplatform bedoeld om de milieu- en maatschappelijke praktijken van de bedrijven te verbeteren.

De diagnose van EcoVadis houdt rekening met de specifieke kenmerken van elke sector. Elke beoordeling geeft duidelijk de te volgen weg aan om de behaalde score te verbeteren.



De scores die door EDF Luminus in 2016 werden behaald tonen aan hoezeer de prestaties van het bedrijf zich onderscheiden van andere door Ecovadis beoordeelde bedrijven uit alle sectoren enerzijds en meer bepaald uit de energiesector anderzijds. Met een cijfer 90 voor het milieuaspect, 80 voor HR-praktijken, 70 voor bedrijfsethiek en 70 voor verantwoorde aankopen behaalt EDF Luminus nog altijd de hoogste cijfers die aan de bedrijven van zijn activiteitssector worden toegekend.

Een dergelijk resultaat is te danken aan de inachtneming van de voornaamste aanbevelingen van Ecovadis, zoals die in het kader van de evaluatie 2015 werden geformuleerd.

### De methodologie van EcoVadis is gericht op vier thema's:

- Milieu
- Arbeidspraktijken
- Bedrijfsethiek
- Verantwoorde aankopen

De groene balken geven de scores weer van de ondernemingen die actief zijn in dezelfde sector als EDF Luminus.



## DE INDICATOREN

### Ethische indicatoren

Sinds 2014 behelst de rapportering aan de EDF Groep eveneens de aangifte van significante ethische incidenten. In 2016 werd geen enkel incident aangegeven.

De Ethische Commissie van de Groep registreerde in 2016 slechts één alarm, afkomstig uit België. Het onderzoek door de Ethische Commissie, in nauwe samenwerking met EDF Luminus, heeft geen bewijselementen kunnen verzamelen met betrekking tot het alarm naar aanleiding van een offerteaanvraag. Er is ten gevolge van dat alarm dus geen enkele formele klacht ingediend. Niettemin was dit alarm de gelegenheid om voor iedereen de deontologische verkoopsregels in herinnering te brengen.

Eind 2016 hadden 372 personen, d.w.z. 40% van het personeel, vrijwillig de e-learning "Gedragscode" gevolgd. Bij de nieuw aangeworvenen bedroeg dat percentage cursusvolgers 76%.

### Verantwoorde aankopen: een bijgewerkte mapping en vijf beoordelingen

De mapping van de leveranciers met een ongunstige beoordeling vanuit het oogpunt van maatschappelijke verantwoordelijkheid uit 2013 werd in 2016 bijgewerkt.

Via het platform van de EDF Groep werd eind 2016 begonnen met een beoordeling van vijf significante leveranciers. Geen van die leveranciers vertoont elementen die een verbreking van onze samenwerking rechtvaardigen. Eén enkele van de vijf leveranciers krijgt een gemiddeld cijfer onder dat van zijn activiteitssector. Er wordt momenteel dus een specifiek actieplan opgesteld waarbij in toenemende mate rekening wordt gehouden met de sociale en milieurisico's.

1 waarschuwing van de Ethische Commissie van de Groep

0 lokale waarschuwing in verband met aankopen

372 medewerkers (40%) hebben de e-learning over de gedragscode gevolgd

5 significante leveranciers beoordeeld via het platform van de EDF Groep

1 actieplan voor 1 leverancier na beoordeling





# Een zeer beschermende regelgeving

De Belgische wetgeving bevat norm veel teksten die de handelspraktijken van de gas- en elektriciteitsleveranciers reguleren.

Eind 2013 heeft EDF Luminus de overeenkomst ondertekend ter bescherming van “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”, gepubliceerd onder auspiciën van de federale overheid. Deze vrijwillige ondertekening maakt de overeenkomst bindend voor EDF Luminus.

EDF Luminus heeft ook het Charter voor “goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO’s” ondertekend, gepubliceerd door de CREG op 8 juli 2013. EDF Luminus leeft dus de verplichtingen na die de federale regulator oplegt aan de leveranciers met betrekking tot publicatie van de verschillende tarieven.

## Zeer strikte regels voor alle verkopers

EDF Luminus werkt samen met verschillende Belgische bedrijven om de verschillende beschikbare verkoopstechnieken zo goed mogelijk in te zetten (deur tot deur, per telefoon of op openbare plaatsen). De toeleveranciers worden jaarlijks gecertificeerd en zijn verantwoordelijk voor de daden van hun personeel.

Voor de verkoop van deur tot deur heeft EDF Luminus een specifieke gedragscode opgesteld die elke verkoper voorafgaand moet ondertekenen. Deze code bevat de toepasselijke reglementaire verplichtingen en de specifieke regels voor EDF Luminus. De verkopers mogen enkel Luminus-producten verkopen. Ze moeten een opleiding volgen en slagen voor een verplicht jaarlijks examen, dat recht geeft op een certificering. Door die opleiding kunnen de verkopers de situatie van elke klant goed evalueren en oplossingen voorstellen die leiden tot een energiebesparing (installatie van een smart thermostaat, een nieuwe ketel, enz).

Om de praktijken verder te verbeteren, werkt EDF Luminus nauw samen met de administratie (FOD Economie) en de federale overheid.

## DE INDICATOREN

EDF Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende tijdstippen, en maakt daarbij gebruik van verschillende methodes/indicatoren. Om de kwaliteit van het verkoopproces te beoordelen, wordt de klantentevredenheid in het bijzonder gemeten via de NPS-score\*, op grote schaal gebruikt in de dienstensector.

### NPS-score voor de “nieuwe klanten”



Bron: EDF Luminus.

In 2016 kent de NPS-score voor het proces “Nieuwe klanten” een lichte daling. Uit het onderzoek blijkt dat de eerste factuur een van de belangrijkste redenen van ontevredenheid is. De maandelijkse voorschotten worden door Luminus immers zodanig berekend dat slechte verrassingen bij de jaarlijkse afrekening worden voorkomen.

\*De NPS-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promoters te verminderen met het percentage detractors. Het is een zeer veeleisende indicator die zowel de tevredenheid als de trouw van de klanten meet. De score wordt maandelijks berekend op basis van een representatieve steekproef van 3 000 klanten.



Henri Buenen Chief Commercial Officer



# Residentiële klanten: onze uitdagingen

## Verbruik en ecologische voetafdruk

De residentiële klanten verschillende tools aanbieden, die hun een beter inzicht geven in hun manier van verbruiken, is belangrijk want de belastingen per eenheid verbruik zijn zeer hoog in België. Naast deze instrumenten helpen verschillende diensten om het verbruik te verminderen, in het bijzonder de installatie of het geplande onderhoud van condensatieketels.

Afgezien van de eigenlijke energie-efficiëntie, stelt het gebruik van alternatieve energie de klanten ook in staat om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

## Kwetsbare klanten

Sommige klanten kunnen te maken krijgen met tijdelijke of meer structurele betaalproblemen. Dat kan leiden tot onbetaalde facturen, wat een risico inhoudt voor zowel de klanten (te hoge schuldgraad) als de leveranciers (solvabiliteit).

De interne processen worden dus regelmatig herzien om alle risico's te beperken.

*Samen maken we het verschil:  
ook in de energietransitie, voor onze klanten  
en de planeet.*

## Kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening die een leverancier biedt, vormt voor de meeste klanten, zowel privépersonen als ondernemingen, een belangrijk criterium bij hun keuze van leverancier. Snel antwoord krijgen in geval van een verhuis, als ze vragen hebben over een factuur of tijdelijk met betaalproblemen kampen, enz. kan het verschil maken. Daarom heeft EDF Luminus de nodige middelen en instrumenten voorzien om een uitstekend serviceniveau te garanderen. De tevredenheid van de residentiële klanten is ook een van de parameters die regelmatig worden geëvalueerd door de regionale regulatoren.

## Energieprijs

De energieprijs vormt maar een klein deel meer van de totale factuur die de eindklanten betalen. Deze prijs vertegenwoordigt niettemin een van de belangrijkste criteria wanneer klanten een keuze maken tussen verschillende offertes.

Verbruik en ecologische  
voetafdruk >

Kwaliteit van de dienstverlening >

Kwetsbare klanten >

Energieprijs >



# De ecologische voetafdruk verkleinen

## van residentiële klanten



Door zonnepanelen te plaatsen kan men genieten van hernieuwbare, gratis en milieuvriendelijke energie.

EDF Luminus zet zich in om particuliere klanten een brede waaier oplossingen en instrumenten aan te reiken, om hen te helpen de milieu-impact van hun energieverbruik te verminderen:

- de producten #BeGreenFix, Ecofix en Ecoflex garanderen 100% groene elektriciteit en CO<sub>2</sub>-gecompenseerd gas\*;
- met de applicatie €-Monitor, gratis beschikbaar via de My Luminus app of website, kan het reële verbruik worden opgevolgd en kunnen de maandelijkse voorafbetalingen worden aangepast om onaangename verrassingen bij de jaarlijkse afrekening te vermijden;
- alle klanten kunnen een korting van 20 tot 60% genieten op de aankoop van leds;
- door een nieuwe ketel te laten plaatsen, dankzij het netwerk gecertificeerde installateurs van Rami Services, Dauvister en Leenen, kan men tot 35% energie besparen, waardoor de CO<sub>2</sub>-uitstoot eveneens afneemt;
- onderhoudscontracten voor de ketels geven de klant de kans het energieverbruik te optimaliseren, proactief te worden gecontacteerd om het onderhoud te plannen en de betaling te spreiden over het jaar;
- zowel in Vlaanderen als in Wallonië kunnen zonnepanelen worden geplaatst op de meest geschikte daken. In geval van problemen met reeds geïnstalleerde zonnepanelen is de hotline Zonnepanelen dag en nacht bereikbaar, elke dag van de week.

**NEW**

\*Klanten die de formules #BeGreen Fix, Ecofix en Ecoflex kiezen, verkleinen hun ecologische voetafdruk op twee manieren: de elektriciteit is gegarandeerd hernieuwbaar en de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de gasverbranding wordt gecompenseerd door de aankoop van koolstofkredieten. In 2016 kon EDF Luminus dankzij deze producten zijn indirecte emissies van gasverbranding compenseren ten belope van 21,7%.



# #BeGreen Fix

## Luminus creëert een 100% groen en Belgisch elektriciteitsproduct

**NEW**

In september 2016 creëerde Luminus een nieuw elektriciteitsproduct, 100% groen en 100% Belgisch: Luminus #BeGreen Fix.



*Zelfs de reclame voor het #BeGreen-aanbod was verantwoord: het doek dat in oktober 2016 werd opgehangen in Luik op een gevel met uitzicht op de Place Saint-Lambert, werd hergebruikt om handtassen en toiletzakken van te maken in een van de beschermde werkplaatsen van Manage.*

De elektriciteit die wordt verkocht onder deze formule komt uitsluitend van Belgische hernieuwbare energiebronnen zoals wind, zon en waterkracht. Hiervoor wordt in de eerste plaats een beroep gedaan op het windpark van EDF Luminus, de grootste onshore Belgische producent in 2015 en 2016, om garanties van oorsprong van hernieuwbare elektriciteit te leveren.

Het gas dat wordt verkocht via de #BeGreen-formules, Ecofix en Ecoflex, wordt CO<sub>2</sub>-gecompenseerd dankzij de financiële steun aan projecten die CO<sub>2</sub>-uitstoot verminderen.

“We wilden dit nieuwe product zo aantrekkelijk mogelijk maken”, aldus marketingdirecteur Marleen Nijsten. De prijs van elektriciteit en gas wordt vastgelegd voor één jaar. Klanten die kiezen voor #BeGreen profiteren bovendien van diensten om hun verbruik te controleren:

- Ze kunnen hun maandelijkse betalingen wijzigen op basis van hun werkelijke verbruik in My Luminus;
- Ze kunnen hun betaalmethode kiezen;
- Ze krijgen een gratis reminder om mogelijke kosten wegens een achterstallige factuur te vermijden.



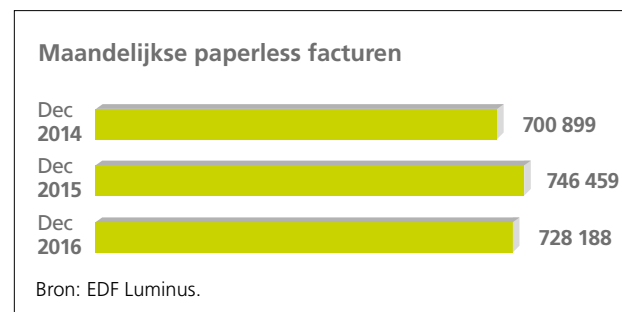


## DE INDICATOREN

### 59% van de maandelijkse facturen verstuurd zonder papier

Om minder papier te verbruiken en de kosten te drukken moedigt EDF Luminus zijn klanten aan om gebruik te maken van de elektronische factuur en de betaling via domiciliëring. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de online tarieven Click en Essential elke verzending van maandelijkse facturen op papier uitsluiten.

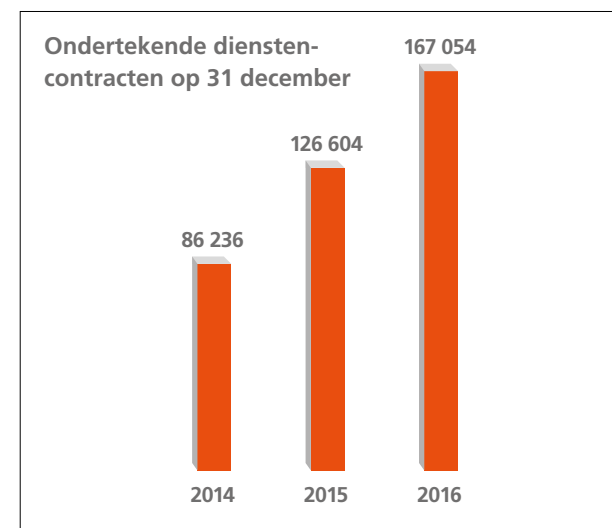
In december 2016 werd 59% van de maandelijkse facturen verstuurd zonder afdruk op papier, goed voor een daling van 2% ten opzichte van december 2015. Begin 2017 werd een nieuwe campagne gelanceerd om de elektronische facturatie te promoten.



## Diensten voor de residentiële klanten: portefeuille verdubbeld in twee jaar

Om zijn residentiële klanten nog beter te bedienen, biedt EDF Luminus verschillende diensten aan zodat ze kunnen genieten van een verbeterd comfort.

Met meer dan 165 000 ondertekende contracten eind 2016 is de verkoop van energiediensten (verkoop en installatie van slimme thermostaten, installatie of onderhoud van ketels, plaatsing van zonnepanelen, dringende herstellingen) fors gestegen. In twee jaar is het klantenbestand bijna verdubbeld.



### Nieuwe diensten: een zeer hoog tevredenheidspercentage

De tevredenheid van de klanten over de nieuwe diensten die worden verkocht onder het merk Luminus wordt nauwgezet opgevolgd. Dit percentage was zeer hoog in 2016, zoals ook al het geval was in 2015, met een NPS-score van gemiddeld +39.

*\*Een "NPS"-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promoters te verminderen met het percentage detractors. Deze zeer strenge score wordt op hetzelfde monster berekend als de "gemiddelde tevredenheidsgraad", op basis van gerichtere vragen.*



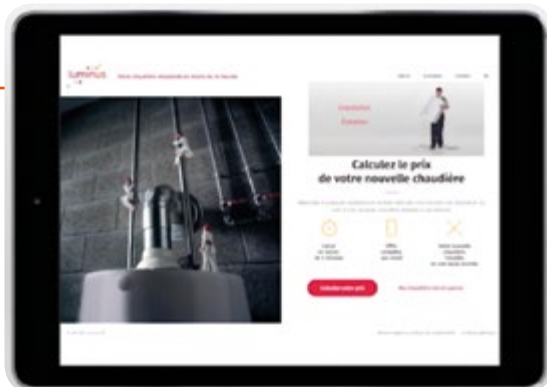


## De kwaliteit van de dienstverlening, een permanent aandachtspunt

De organisatie die EDF Luminus heeft opgezet omvat verschillende niveaus afhankelijk van het type dienstverlening dat de klanten wensen.

■ De website van Luminus is zodanig ontworpen dat de klanten zeer vlot de gewenste informatie kunnen terugvinden over hun leverings- en dienstencontracten, hun verbruik, hun factuur, wat ze moeten doen in geval van verhuis, enz. De meeste zaken kunnen ze meteen via de website regelen.

■ Alle afdelingen die zich bezighouden met dienstverlening aan de klant (callcenters, facturatie, enz.) stellen zich tot doel de klant snel een volledig antwoord te geven. Voor de ondernemingen is een persoonlijk aanspreekpunt voorzien.



### OPVALLENDE FEITEN

## Een offerte voor een nieuwe ketel in minder dan tien minuten

Met de nieuwste condensatieketels geselecteerd door Luminus, kunnen de klanten tot 35% minder energie verbruiken.

“Dit tool is uniek in België\*“, weet Philippe Van Poppel, Director Energy Services bij EDF Luminus. “Je beantwoordt gewoon enkele vragen en ontvangt een e-mail met een kostenraming. Uit onze enquêtes blijkt dat de klanten dit ten eerste op prijs stellen.”

“Deze laagdrempelige en snelle methode overhaalt meer potentiële klanten om de eerste stap te zetten. Het is een manier om de kosten te drukken, en het is nog goed voor het milieu ook“, licht Patrick Robijns toe, Strategy & Innovation Manager Residential bij EDF Luminus. “Wij zijn ook erg trots op het proces dat heeft geleid tot het ontstaan van deze innovatie: een voorbeeldige samenwerking tussen EDF Luminus en twee van zijn dochterondernemingen: Dauvister en Leenen!”

**NEW**

Met een exclusief en intern ontwikkelde online tool die Luminus lanceerde in december 2016, kan de klant in enkele minuten een offerte aanvragen om zijn ketel te vervangen.



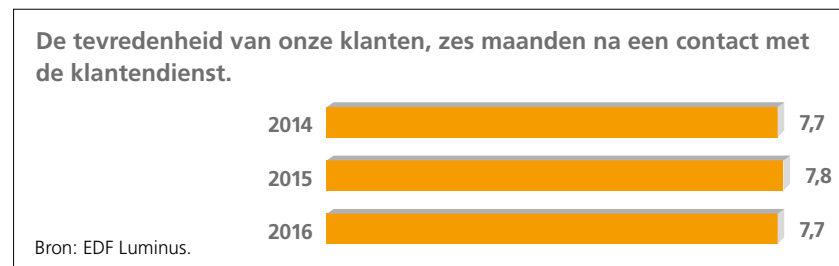
## DE INDICATOREN

### EDF Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende manieren. Dat geeft ons inzicht in de redenen voor mogelijke ontevredenheid en de evolutie van de verwachtingen.

Door de tevredenheid van onze klanten te meten in de week die volgt op een contact met de klantendienst van EDF Luminus kunnen we onze prestaties nauwgezet opvolgen.

In het B2C-segment neemt de gemiddelde tevredenheid toe (8,3/10 t.o.v. 8,1 in 2015). De toegenomen tevredenheid van de residentiële klanten kan worden toegeschreven aan een betere opvolging van de prestaties van de callcentermedewerkers. De analyse van de feedback toont echter aan dat de kwaliteit van het contact niet het enige criterium is dat de klanten in acht nemen om hun tevredenheid te evalueren. Ze verwachten steeds meer een 'globale' prestatie over de hele lijn, op alle geleverde diensten.

We meten de tevredenheid van onze residentiële klanten ook zes maanden na een contact om na te gaan of de resultaten die op korte termijn werden behaald, zich ook doorzetten op langere termijn. Deze indicator toont een zeer grote stabiliteit van de resultaten over drie jaar.



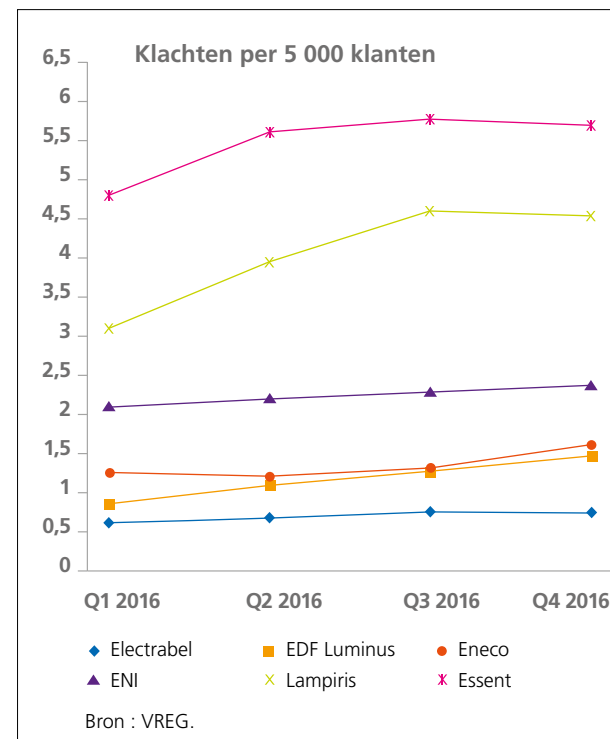
### Vijfsterrenlabel: EDF Luminus blijft nummer 2

In geval van een geschil met een leverancier kan elke klant klacht indienen bij de regionale regulatoren of de federale Ombudsdienst voor energie. De klachten worden geregistreerd onder de naam van de leverancier of de energieverdelers in kwestie.

Onderstaande grafiek, ontleend aan een rapport gepubliceerd door de Vlaamse regulator, toont enerzijds dat het aantal klachten voor alle leveranciers stijgt en anderzijds dat Luminus nog altijd een van de leveranciers is met het laagste aantal ontvankelijke klachten. Uit de analyse die de klantendienst van Luminus maakte met betrekking tot de klachten, blijkt dat het totaalbedrag van de factuur de vaakst voorkomende reden van de klacht is, zoals voor de gehele sector.

De indicator van de VREG verdeelt de energieleveranciers in vijf groepen, op basis van het aantal ontvankelijke klachten dat de Vlaamse regulator en de Ombudsdienst voor Energie ontvangen, in verhouding met het aantal klanten. De rangschikking wordt op het internet gepubliceerd en wordt elk kwartaal aangepast. Niveau 5 komt overeen met maximum drie klachten per 5 000 klanten.

Merk op dat in Wallonië en het Brussels gewest evenveel klachten werden geregistreerd als in Vlaanderen en dat EDF Luminus er bijgevolg een gelijkaardig label zou kunnen dragen, mocht een dergelijke certificering er bestaan.





## Proactieve stappen om betaalproblemen te beperken

EDF Luminus is afhankelijk van de regelgeving die werd ingevoerd door de overheden om te vermijden dat klanten worden afgesloten wegens openstaande facturen en om een te hoge schuldgraad te beperken. Het bedrijf tracht echter bij moeilijkheden individuele oplossingen voor te stellen. De werkwijze van de onderneming moet tegelijkertijd 1° in overeenstemming zijn met de reglementering 2° een te hoge schuldgraad van de klanten vermijden 3° de solvabiliteit van EDF Luminus vrijwaren, aangezien de leveranciers alle onbetaalde facturen dragen.

EDF Luminus is sinds 2012 concrete verbintenissen aangegaan om de situatie van kwetsbare klanten niet te verergeren. De interne werkwijze werd aangepast opdat:

- de klanten proactief worden gecontacteerd wanneer hun jaarlijkse factuur veel hoger is dan voorzien;

- de aanvragen van klanten die dreigen te worden afgesloten, prioritair worden behandeld;

- klanten in moeilijkheden in contact worden gebracht met organisaties voor maatschappelijk welzijn.

De klantendienst evalueert voortdurend het verwerkingsproces van achterstallige facturen, om waar mogelijk verbeteringen aan te brengen.

Wanneer een klant tijdelijke problemen meldt, kan de klantendienst voorstellen om de betalingen te spreiden. Dat commercieel gebaar veronderstelt dat de situatie van de klanten wordt onderzocht, opdat het voorgestelde betaalplan zo realistisch mogelijk is, en zonder problemen kan worden nagekomen.

## DE INDICATOREN

In 2016 nam het aantal aan klanten toegestane afbetalingsplannen duidelijk toe. Deze toename kan worden toegeschreven aan verschillende factoren:

- de winter van 2016 was strenger dan de twee vorige winters;

- de belastingen en distributiekosten zijn gestegen, met name in Vlaanderen;

- de initiatieven die de klantendienst neemt om achterstallige betalingen te vermijden, via een rechtstreeks contact.

### Afbetalingsplannen toegestaan aan klanten



Aantal afbetalingsplannen toegestaan in 2015 voor facturen die meer dan 30 dagen openstaan, met uitzondering van dossiers voor collectieve schuldenregeling.  
Bron : EDF Luminus.



# Energieprijs:

## een zeer beperkte marge

Als een leverancier zijn klanten concurrentiële prijzen wil kunnen aanbieden, moet hij kunnen rekenen op 1° een liquide groothandelsmarkt 2° een land met voldoende betrouwbare en flexibele productiecapaciteit om het piekverbruik te dekken 3° eenvoudige en efficiënte verkoop- en facturatiesystemen 4° lage interne en externe kosten.

Al die punten vallen buiten de directe of exclusieve controle van EDF Luminus:

- de prijzen op de groothandelsmarkten evolueren op basis van de Europese en wereldwijde energiemarkt, in het bijzonder gas, olie en steenkool,
- het aantal beschikbare centrales op aardgas neemt af door hun gebrek aan rendabiliteit (zowel bij EDF Luminus als bij andere producenten),

- de facturatiesystemen moeten gegevens integreren die worden geleverd door de netbeheerders, maar ook reglementaire, soms retroactieve, wijzigingen, die variëren van gewest tot gewest, wat de administratieve kosten de hoogte injaagt,

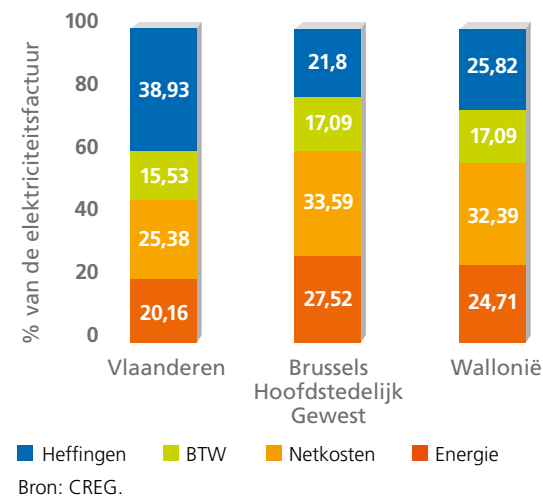
- de interne en externe kosten hangen grotendeels af van de lokale economische en regulatoire context.

EDF Luminus wil desalniettemin competitieve prijzen aanbieden door zich te positioneren als een partner met diensten op maat van de verschillende behoeften van de klant: onderhoud en installatie van ketels, plaatsing van zonnepanelen, enz.

### Heffingen wegen steeds zwaarder op de elektriciteitsfactuur én op achterstallige betalingen

Onderstaande grafiek toont het percentage van de verschillende onderdelen van de elektriciteitsfactuur in de drie Belgische gewesten. Elektriciteit is goed voor slechts 20 tot 28% van de totale factuur, terwijl dat in 2013 nog gemiddeld 38% was. EDF Luminus draagt de kosten van achterstallige betalingen voor alle onderdelen van de factuur, behalve de BTW, de federale bijdrage en de nieuwe belasting voor de financiering van het Vlaams Energiefonds.

Onderdelen van de factuur in de drie Belgische gewesten



*Deze pagina gaat over het onderwerp "energieprijs", in de wetenschap dat dit veel verschillende prijzen dekt: de verkoop- en aankooprijzen van gas en elektriciteit op de groothandelsmarkten; de kostprijs van de verbruikte energie, gefactureerd aan de eindklant op basis van het door hem gekozen tarief; het totaalbedrag van de gas- of elektriciteitsfactuur, dat vele andere kosten integreert.*



## DE INDICATOREN

# Een steeds lagere energiecomponent in de factuur van de residentiële klanten

Uit een studie van de CREG over de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen in 2016 komen volgende evoluties naar voor.

### De elektriciteitsfactuur stijgt gemiddeld 18%

Ten opzichte van december 2015 ligt de eindprijs aan de consument gemiddeld 17,64% hoger voor een particulier (dubbele teller). De evolutie is verschillend per leverancier en per distributiezone. In absolute waarden is de prijs die wordt gefactureerd aan de residentiële consument gestegen: gemiddeld € 256,69/jaar (+31,82%) in Vlaanderen, € 28,35/jaar (+3,47%) in Wallonië en € 10,69/jaar (+1,54%) in Brussel.

Uit de analyse van de onderdelen van de factuur blijkt dat de leverancier slechts voor een klein deel van de stijging verantwoordelijk is:

■ Het deel van de energiecomponent is gemiddeld € 97,23/jaar (+65,15%) gestegen in Vlaanderen, € 2,59/jaar (+1,05%) in Wallonië en € 2,59/jaar (+1,05%) in Brussel. De vastgestelde stijging in Vlaanderen is gerelateerd aan de afschaffing van 100 kWh gratis elektriciteit sinds januari 2016.

■ De bijdragen voor hernieuwbare energie en warmtekrachtkoppeling zijn sterk gestegen sinds de quotaverhogingen (globaal +26,07% voor België). Deze stijging bedraagt € 19,00/jaar in Vlaanderen, €9,15/jaar in Wallonië en € 3,83/jaar in Brussel.

■ De overheidsheffingen hebben ook belangrijke wijzigingen ondergaan (+102,77%). In Vlaanderen zijn ze € 99,57/jaar gestegen door de invoering van een nieuwe belasting voor de financiering van het Energiefonds, terwijl ze in Wallonië (+ € 2,86/jaar) en Brussel (+ € 2,94/jaar) een pak minder spectaculair zijn toegenomen.

■ De energiebelasting en de BTW zijn gestegen met € 34,69/jaar (+22,20%) in Vlaanderen, € 6,49/jaar (+4,44%) in Wallonië en € 3,50/jaar (+2,78%) in Brussel.

### De gasfactuur daalt

Ten opzichte van december 2015 is de prijs die wordt gefactureerd aan de consument gedaald, gemiddeld met 9,09% voor een particulier. De evolutie is verschillend per leverancier en per distributiezone. In absolute waarden is de prijs die wordt gefactureerd aan de residentiële consument gedaald: gemiddeld € 131,86/jaar (-11,01%) in Vlaanderen, € 103,72/jaar (-7,29%) in Wallonië en € 95,78/jaar (-7,71%) in Brussel. De energiecomponent ligt aan de oorsprong van deze afname, met een gemiddelde daling van € 89,68/jaar (-13,66%), gerelateerd aan de dalende evolutie van de groothandelsprijzen.







# Partner van ondernemingen

## Energie-efficiëntie

Gezien de impact van bepaalde vormen van energieproductie op het milieu en het verbranden van fossiele brandstoffen, is een rationeel energiegebruik van groot belang, zowel op ecologisch als op commercieel vlak.

Het potentieel aan energiebesparingen in België is bijzonder hoog.

Het wordt voor EDF Luminus van prioritair belang om bedrijven verschillende diensten aan te bieden om hun energieverbruik beter te leren begrijpen, zodat ze hun installaties kunnen aanpassen om zo hun energiefactuur te verlagen. Dit vormt een opportuniteit, zowel vanuit het oogpunt van de gegenereerde inkomsten, als voor het imago van de onderneming.

Naast het verminderen van het verbruik, stelt het gebruik van alternatieve energie de klanten ook in staat om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

*“ Samen met onze klanten willen we de energievoorziening van morgen ontwikkelen. ”*

## Continuïteit van de levering

Een onverwachte onderbreking in de levering van gas of elektriciteit kan rechtstreekse gevolgen hebben voor de gezondheid en het welzijn van de mens, voor de veiligheid van de industriële installaties, de continuïteit van de openbare diensten, of zelfs de economie van het land.

Het Federaal Planbureau schat dat een elektriciteitspanne van één uur op het Belgische grondgebied op een weekdag waarbij alle bedrijven actief zijn, een “totale economische schade van nagenoeg 120 miljoen euro zou veroorzaken”.

EDF Luminus draagt op vele manieren bij tot de bevoorradingszekerheid van het land, valorisatie van vraagbeheer van de klanten en de zeer flexibele aardgasgestookte centrales zorgen voor het evenwicht tussen productie en verbruik.

- Energie-efficiëntie >
- Opvallende feiten >
- De indicatoren >
  
- Continuïteit van de levering >
- Opvallende feiten >
- De indicatoren >

**Jürgen Dennersmann**  
Corporate Director, Optimisation & B2B



# Een uitgebreid aanbod diensten voor bedrijven

## om hun ecologische voetafdruk te verkleinen en hun factuur te verlagen

Het aanbod van diensten voor bedrijven waarmee ze hun verbruik kunnen verlagen of hun ecologische voetafdruk kunnen verkleinen breidt zich elk jaar uit. Zo werd in 2016 in de loop van de zomer de HVAC-oplossing (Heating, Ventilation & Air Conditioning) gelanceerd.

- 1 **De Energieprestatiecontracten** beogen een duurzame en rendabele vermindering van het energieverbruik. De implementatie van dit soort contracten begint met een evaluatie van de energieprestatie van de gebouwen. Vervolgens wordt bepaald en berekend op welke manieren het energieverbruik kan worden verminderd, zowel vanuit het oogpunt van hun kostprijs als van de verwachte energiebesparing, die op lange termijn moet worden gegarandeerd. Cfr. pagina 38, 44, 45.
- 2 **De renovatie van de verlichting** in de kantoren, opslagruimten, enz. om het comfort en de veiligheid van het personeel te verbeteren, en tegelijk het verbruik te verlagen. De geïntegreerde formule omvat de financiering van de werken.
- 3 **De installatie van zonnepanelen** of het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door zonnepanelen vermindert de ecologische voetafdruk van klanten en van EDF Luminus.
- 4 **De promotie van elektrische mobiliteit**, door op zorgvuldig gekozen plaatsen elektrische snellaadpunten te installeren, helpt ook om de uitstoot van vervoersmiddelen te verminderen. Dankzij deze dienst kunnen ondernemingen het gedeelte "brandstofverbruik" van hun ecologische voetafdruk verminderen (scope 1).
- 5 EDF Luminus geeft ondernemingen ook de mogelijkheid om **een leveringscontract met garanties van oorsprong** te kiezen. Die kunnen van een verschillend type zijn: elektriciteit 100% hernieuwbaar, Belgisch of buitenlands; elektriciteit afkomstig van warmtekrachtkoppelingssystemen. Deze formules zijn beschikbaar voor grote bedrijven, overheden, ziekenhuizen en onderwijsinstellingen. De garanties van oorsprong preciseren het type energie en de productiesite voor elke geleverde MWh. Ze kunnen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de ecologische voetafdruk (scope 2 berekend op basis van de markt).
- 6 **Met het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door "groene" installaties** (biogas, waterkrachtcentrales, windenergie, warmtekrachtkoppeling, enz.) kan EDF Luminus zijn behoeften aan groenestroomcertificaten dekken en de ecologische voetafdruk van zijn eigen aankopen verkleinen. Deze dienst stelt ondernemingen in staat het gedeelte "eigen elektriciteitsverbruik" van hun ecologische voetafdruk te verminderen (scope 2).
- 7 In juli 2016 werd een nieuwe dienst gelanceerd: de oplossing **"HVAC automatisering van gebouwen"**. Het BACS (Building Automation and Control System) is een intelligent automatiserings- en controlesysteem voor verwarming, ventilatie en koeling in industriële of kantoorgebouwen. Door de installatie van een dergelijk systeem, na een audit van de installaties, kan het energieverbruik van een gebouw zeer significant worden verlaagd (tot 30%).





# Een CO<sub>2</sub>-neutraal stadion:

## het ambitieuze doel van KRC Genk, ondersteund door EDF Luminus en ATS

EDF Luminus en KRC Genk hebben in juni 2016 hun samenwerking aangekondigd om het stadion van KRC Genk CO<sub>2</sub>-neutraal te maken tegen 2020 - uniek in België.

### Naar CO<sub>2</sub>-neutraliteit in vier stappen

Het contract werd in juni ondertekend en voorziet verschillende werken tot in 2020.

1 100 ton .....640 ton .....400 ton .....0 ton



**VERWARMING**

- Vervanging stookketels
- Verbeteren efficiëntie stookinstallaties (vervangen pompen, isolatie, thermostatische kranen, elektrische circuits).
- Automatisering verwarmingssysteem via gebouwbeheersysteem

**KOELING EN VENTILATIE**

- Koppeling vraagsturing warmte/koude via centraal gebouwbeheersysteem
- Isolatie en verbetering van koelcircuits
- Nullast verliezen aanpakken
- Datamonitoringsysteem voor HVAC

**ZONNE-ENERGIE**

- Installatie 400 zonnepanelen

**OPTIMALISATIE**

- Bijkomende PV installatie
- Groen gas
- Koppeling aan andere energiebronnen (warmtenet Thorpark,...)
- Laadpalen voor elektrische wagens
- ...



Het stadion van KRC Genk is in juni 2016 herdoopt tot Luminus Arena.

Na de ondertekening van het contract kon de eerste fase van de werken van start gaan tijdens het stookseizoen. Deze bestond uit het vervangen van twee oude atmosferische verwarmingsketels door twee condensatieverwarmingsketels van de nieuwste generatie en het automatiseren en verbeteren van de efficiëntie van het hele verwarmingssysteem.



## Spa Monopole: een partnerschap dat veel meer is dan energielevering



In 2016 werden met de bottelarij van Spa Monopole verscheidene stappen gezet om de energiefactuur van het bedrijf te optimaliseren en de ecologische voetafdruk te verkleinen.

Er werden contracten voor de levering van gas en elektriciteit gesloten, die in werking zullen treden vanaf 2018. Dauvister heeft 7049 zonnepanelen geïnstalleerd op de daken en loodsen van de site, goed voor een geïnstalleerd vermogen van 1832 kWp.

“Deze realisaties van 2016 komen bovenop de 250 kWp van de zonnepanelen die reeds in 2015 door Dauvister werden geïnstalleerd op de sites van Bru-Chevron en Spa Monopole. Met de bedekking van 26 000 m<sup>2</sup> dakoppervlakte is Spa Monopole de grootste industriële zonne-energie-installatie in Wallonië,” verklaart Yves Warnant, Algemeen Directeur van Dauvister. “De hele productie wordt door de fabriek verbruikt.”

“De groep EDF Luminus begeleidt zo de groep Spadel in haar doelstelling om tegen 2020 volledig koolstofneutraal te worden, wat helemaal past in de strategie van EDF Luminus om de eerste leverancier van energiediensten van zijn klanten te zijn,” verklaart Xavier Humblet, Key Account Manager bij EDF Luminus.

*In totaal heeft Dauvister 7692 zonnepanelen op de daken van de fabriek van Spa Monopole geïnstalleerd, m.a.w. de grootste zonne-energie-installatie in Wallonië.*

## Genk: gratis slimme thermostaten voor 310 inwoners

Het strategisch beleid van EDF Luminus focust zich al jaren op het aanbieden van innovatieve oplossingen aan steden die hun CO<sub>2</sub>-voetafdruk willen verkleinen of hun energiekosten willen verlagen. In 2016 werden nieuwe stappen vooruit gezet bij twee partnerships afgesloten in 2012.



In 2016 heeft EDF Luminus zijn samenwerking met de stad Genk uitgebreid door het uitwisselen van expertise voor de ontwikkeling van duurzame en innovatieve “intelligente steden”-projecten. Na de optimalisering van de straatverlichting in 2015, uitte deze samenwerking zich in 2016 door een nieuw project waarbij 310 intelligente Netatmo-thermostaten aan vrijwillige Genkenaren werden aangeboden. De deelnemende inwoners werden door het lot uitgekozen, waarbij erop werd toegezien dat ook bewoners van sociale woningen in het panel zouden worden opgenomen, in samenwerking met de sociale huisvestingsmaatschappij Nieuwdak.

Verwarming en warm water vertegenwoordigen ongeveer 85% van het energieverbruik van een gemiddeld gezin. De mogelijkheid om de gewenste temperatuur voor de woning door een slimme thermostaat te laten regelen is een bron van besparingen (tot 10% van het verbruik) en verhoogt het comfort.

“De slimme thermostaat houdt rekening met de buitentemperatuur en het isolatieniveau van de woning. Hij berekent zelf de optimale verwarmingscyclus van de woning om de gewenste temperatuur te bereiken,” verklaart Geert Leppens, verantwoordelijke voor het project bij EDF Luminus. “De deelnemers ontvangen daarenboven een gepersonaliseerd energierapport met informatie over hun verbruik en nuttige tips.”

“Dit project maakt het samenwerkingsakkoord met EDF Luminus voor onze medeburgers zeer concreet. In de loop van de komende jaren zullen we de uitdaging aannemen om van Genk een intelligente stad te maken, die klaar is voor de toekomst zowel op sociaal als op technologisch gebied. Het duurzaam beheer van energie speelt een belangrijke rol op dit vlak,” verklaart Joke Quintens, schepen van de Stad Genk verantwoordelijk voor stadsontwikkeling, milieu en duurzame ontwikkeling.

De thermostaten werden van maart tot juni 2016 geïnstalleerd door een technicus van Rami Services. Na afloop van de test mogen ze de thermostaat houden en kan EDF Luminus leren uit de opgedane ervaring.



*De slimme Netatmo-thermostaat kan vanop afstand worden gecontroleerd door middel van een app.*



# RenoWatt-project:

## Energieprestatiecontract voor 14 scholen in de provincie Luik

*De polytechnische school van Hoi na renovatie - buitenisolatiewerken wijzigen de esthetiek van de gebouwen (simulatie).*



In december 2016 won het dochterbedrijf EDF Luminus Solutions een van de opdrachten die werden toegekend in het kader van de aanbesteding RenoWatt die door de Groep voor de Economische Herstructurering (Groupe de Redéploiement Economique) van de Luikse regio was uitgeschreven.

Dit succes kadert in de ontwikkeling van diensten aan overheden, met de creatie van lokale activiteiten – een belangrijke strategische beleidlijn van EDF Luminus.



Dit tweede energieprestatiecontract houdt de renovatie van de energiesystemen van 14 scholen in. Er zal een globale oplossing ter verbetering van de energieprestaties worden uitgewerkt die uit een groot aantal onderdelen bestaat, waaronder het vervangen en verbeteren van tal van stookruimten, het installeren van zonnepanelen, het verbeteren van de verlichtingssystemen, het vervangen van meer dan

8000 m<sup>2</sup> ramen, het isoleren van meer dan 12 000 m<sup>2</sup> daken, het isoleren en volledig renoveren van meer dan 5000 m<sup>2</sup> gevels, de geoptimaliseerde exploitatie van HVAC-apparatuur, maar ook het van op afstand besturen van de installaties, het monitoren van de energieprestaties, het sensibiliseren van de bewoners en het opleiden van het technisch personeel van de klant.



## DE INDICATOREN

### Verkoop van contracten met garanties van "hernieuwbare" oorsprong

De volumedaling aan verkochte elektriciteit onder het label "gegarandeerd uit hernieuwbare oorsprong" die sinds verscheidene jaren werd waargenomen, is in 2016 tot stilstand gebracht. Tal van bedrijven, waaronder Toyota, Lidl, Ferrero, AB InBeV en Coca Cola, vragen naar die oorsprongsgaranties om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

#### Verbruikte volumes door gegarandeerd groene contracten (MWh)



Bron: Rapportering garanties van oorsprong aan de regulatoren.

### Terugkopen van "groene" energie geproduceerd door de ondernemingen

Het aantal klanten met een "Green Power"-contract blijft toenemen, wat zich vertaalt in een vermindering van de ecologische voetafdruk van EDF Luminus (scope 3 - volgens het GHG-protocol).

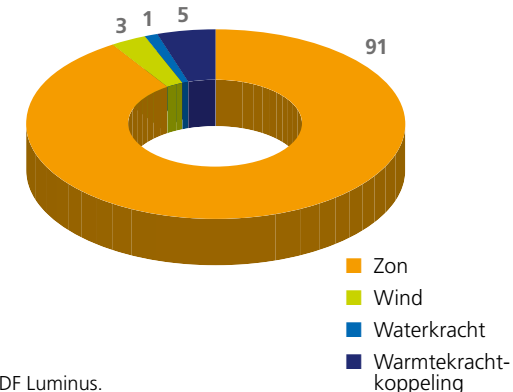
#### Green Powercontracten (toegangspunten)



Bron: EDF Luminus.

De meeste energie die via Green Power-contracten wordt aangekocht, is afkomstig van zonnepanelen. Het gedeelte warmtekrachtkoppeling neemt toe, waardoor EDF Luminus over voorspelbare en (deels) flexibele energie kan beschikken, nuttig om het evenwicht tussen vraag en aanbod in real time te optimaliseren.

#### Type aangekochte energie in 2015 (percentage toegangspunten)



Bron: EDF Luminus.



# Flexibiliteit en betrouwbaarheid van de levering: een essentiële bijdrage aan de bevoorradingszekerheid van ons land

De directe of indirecte bijdrage van EDF Luminus aan de continuïteit van de bevoorrading behelst verschillende aspecten. EDF Luminus levert verschillende soorten diensten aan de transportnetbeheerder, Elia.

■ Een **functie van “evenwichtsverantwoordelijke”**, verzekerd in real time, ten belope van de volumes die door haar klanten worden verbruikt.

Als leverancier moet EDF Luminus permanent en in real time, op een willekeurig punt van de transport- en distributienetten een hoeveelheid energie injecteren die overeenkomt met het verbruik van zijn klanten. Elk onevenwicht heeft een kostprijs, die hoog kan oplopen, vooral als een verondersteld beschikbare capaciteit niet in staat is om de energie te produceren die door de netten wordt vereist. Want een bevoorradingstekort, gecumuleerd met eventuele incidenten kan gevolgen hebben voor het totale evenwicht van het systeem.

Het evenwicht op elk ogenblik verzekeren, waarbij de risico's zoveel mogelijk worden beperkt, veronderstelt

1° een zo goed mogelijke inschatting van het verbruik van de klanten op korte, middellange en lange termijn  
2° een evaluatie of meting van de schommelingen van de hernieuwbare productie

3° een activering van de flexibiliteit die beschikbaar is bij de klanten en/of bijsturing in real time van de productie van de meest flexibele installaties (gecombineerde cycli in werking, open cycli, warmtekrachtkoppeling,...) om het karakter van de hernieuwbare productie en de schommelingen van de vraag te compenseren.

■ Een bijdrage aan het evenwicht van het netwerk via de **levering van ondersteunende diensten**, ook in real time of op zeer korte termijn: primaire regeling, automatisch geactiveerd in minder dan 30 seconden; secundaire regeling, automatisch geactiveerd, bij stijging of bij daling, in minder dan vijftien minuten; ter-

tiaire reserve manueel geactiveerd; blackstart service geactiveerd in geval van black-out.

EDF Luminus draagt als producent bij tot het evenwicht tussen productie en verbruik dat wordt verzekerd door de transportnetbeheerder, in het kader van periodieke aanbestedingen voor die verschillende ondersteunende diensten, dankzij zijn eigen productie-eenheden. Hij kan ook tertiaire reserve leveren dankzij de flexibiliteitscontracten die werden ondertekend met bepaalde klanten.

■ Een **gegarandeerde levering van strategische reservecapaciteit**, in geval van tekort tijdens de maanden november tot maart, om stroomafschakeling van het volledige Belgische net of een deel ervan te vermijden.

## Deze pagina's behandelen de continuïteit van de levering binnen de volgende beperkingen:

- Enkel de beheerders van de transport- en distributienetwerken zijn verantwoordelijk voor de bevoorradingszekerheid bij de eindklanten.
- De beheerder van het transportnetwerk is als enige verantwoordelijk voor het totale evenwicht van het netwerk.
- De verschillende regeringen zijn verantwoordelijk voor het regelgevend kader, met name de subsidies die worden toegekend voor hernieuwbare energie en de procedures voor toekenning van vergunningen, wat direct invloed heeft op de beslissingen die de elektriciteitsproducenten nemen.



# Aanbod van flexibiliteit en beveiliging

## van de installaties voor ondernemingen

EDF Luminus stelt haar klanten verschillende aanbiedingen voor, die tot de leveringscontinuïteit bijdragen, bij de klant zelf of als evenwichtsverantwoordelijke.

■ Een **flexibel** aanbod dat de klanten die over flexibele productiecapaciteit beschikken (verwarming van serres door warmtekoppeling bijvoorbeeld) of over aanpasbare vraag of een vorm van stockage (bv. diepvriesbedrijven) in staat stelt om hun productie/verbruik aan te passen naargelang de marktprijzen.

■ Een aanbod van **renovatie/vervanging van de verouderde hoogspanningscabines**, die een risico inhouden voor de elektriciteitsbevoorrading van de industriële en tertiaire klanten (cfr. volgende pagina).

### OPVALLENDE FEITEN

## NRB: datacenters als bronnen van stabiliteit van het net



NRB (Network Research Belgium) is een Belgische groep van informaticabedrijven die 2000 personen tewerkstelt. NRB is uitgerust met autonome elektriciteitsproductievoorzieningen om de stroombevoorrading van zijn datacenters te garanderen in geval van een uitval op het elektriciteitsnet.

*Een van de datacenters van NRB, bron van flexibiliteit voor het net.*

In het kader van een flexibiliteitscontract werd op de zetel van NRB te Herstal een Lumibox geïnstalleerd. Die maakt het mogelijk om vanop afstand de noodgeneratoren van 900 kW te activeren wanneer EDF Luminus ze nodig heeft om het evenwicht van het net op verzoek van Elia te herstellen, of om haar respons op een vraag van de markt te optimaliseren. De klant wordt voor die dienst vergoed en hij draagt op die manier bij aan het evenwicht van het net.

**Flexibiliteit: onze klant NRB getuigt**





## OPVALLENDE FEITEN

## Test van de strategische reserve geslaagd voor de centrale van Seraing

Op 16 november 2016 vroeg de Belgische transportnetbeheerder Elia aan EDF Luminus een opstarttest van de centrale van Seraing uit te voeren. Die steekproeftest werd met succes uitgevoerd. Zodra het verzoek werd ontvangen hebben de operatoren en technische teams van de STEG-centrale van Seraing de opstartprocedure ingezet, namelijk om 8.00 uur, en bereikten ze 264 MW in de vroege namiddag en nagenoeg 480 MW dertig minuten later.



264 MW elektrisch vermogen geproduceerd om 14.30 uur.

De centrale van Seraing maakt deel uit van de strategische reserve die door de Belgische overheid sinds 2014 is aangelegd om het hoofd te kunnen bieden aan een eventueel productietekort tijdens de wintermaanden (begin november tot einde maart). Daar de centrale van Seraing door de transportnetbeheerder werd uitgekozen na afloop van een aanbestedingsprocedure onder toezicht van de federale regulator, kan deze reserv capaciteit dus te allen tijde door Elia worden geactiveerd.

Op 23 mei 2016 bezocht de federale minister van energie, Marie-Christine Marghem, de centrale van Seraing en kon zij samen met de aanwezige journalisten de getroffen maatregelen met het oog op maximale betrouwbaarheid vaststellen.

De centrale van Seraing vertegenwoordigt een dertigtal directe banen in de afdelingen Exploitatie en Onderhoud van Productie.

## DE INDICATOREN

EDF Luminus wil de cijfers in verband met de levering van ondersteunende diensten aan de transportnetbeheerder niet openbaar maken, aangezien de publicatie van die cijfers de concurrentie/aanbestedingen zou kunnen beïnvloeden.

Bepaalde informatie kan niettemin nuttig zijn om de prestaties en de bijdrage van de onderneming aan de bevoorradingszekerheid te meten:

- de STEG-centrale van Seraing en de twee open cycli van Gent-Ham kunnen door Elia worden gebruikt in het kader van black-startcontracten (opstarten van de eenheid zonder elektrische voeding van buitenaf). In 2016 werden de nooddieselmotoren van Gent-Ham en Seraing elke maand getest.

- Twaalf van de dertien testen van die eenheden\* waren afdoend. Alle steekproefsgewijze starttesten die door Elia in 2016 werden gevraagd, zijn met succes afgerond. Slechts één enkele starttest die door EDF Luminus was gepland, is in het begin van het jaar 2016 mislukt. De lessen die uit deze mislukte test werden getrokken, hebben bijgedragen tot het welslagen van alle andere tests die later in het jaar werden gehouden.

Geslaagde steekproeftesten

3/3

Geslaagde geplande testen

9/10

*\*Tijdens de winter 2015-2016 waren de centrales van Seraing, Izegem en Angleur 3 in de strategische reserve opgenomen. Voor de winter 2016-2017 maakte alleen Seraing deel uit van de strategische reserve.*





# Diensten met hoge toegevoegde waarde bieden

## Innoveren en investeren

Als antwoord op het dalende verbruik en de lagere marges in de traditionele takken van het bedrijf blijft de strategie van EDF Luminus evolueren. “De eerste energiepartner worden” van zijn klanten, dat is de ambitie van EDF Luminus.

Innovatie is één van de sleutels tot de ontwikkeling van een onderneming, zeker in een sector waar de verwachtingen van de klanten enorm evolueren. Er zijn technologische ontwikkelingen aan de gang op alle niveaus: minder schadelijke energiebronnen ten aanzien van het milieu; een efficiëntere infrastructuur; digitale hulpmiddelen om het verbruik beter te meten, beheren en beperken.

“Vanuit strategisch en ontwikkelingsstandpunt is het belangrijkste feit van het jaar de oprichting van EDF Luminus Solutions, gewijd aan de implementatie van een meervoudig aanbod en in het bijzonder energieprestatiecontracten, bij klanten die op middellange termijn substantiële besparingen willen doorvoeren. Het contract met de Anderlechtse Haard is een uitstekend voorbeeld van een win-win-win-project, waar de Haard en zijn bewoners, de groep EDF Luminus én de planeet baat bij hebben.”

**Pierre de Firmas,**  
Chief Strategy & Business Development Officer

- De Anderlechtse Haard >
- Bavière-wijk te Luik >
- E-mobiliteit >
- Power to Innovate >
- Indicatoren >

# Energieprestatiecontract met de Anderlechtse Haard voor bijna 2500 appartementen: een première in België



Op 15 juni 2016 hebben EDF Luminus en de Anderlechtse Haard het **eerste multi-site energieprestatiecontract** van België ondertekend. Dit contract zal zorgen voor een kleinere ecologische voetafdruk en een lagere energiefactuur van de Haard, dus van de bewoners van 2416 appartementen.

Het contract is in werking getreden op 1 september 2016 voor een duur van twaalf jaar. Het omvat:

- de renovatie van 15 stookruimten, die ook zullen worden uitgerust met op afstand bedienbare regel- en besturingssystemen;
- de installatie en exploitatie van 6 warmtekrachtcentrales;
- de oprichting van 4 PV-installaties (40 kW);
- het onderhoud van 31 centrale verwarmingsketels.

Na afloop van de werken zal het elektriciteitsverbruik van de gemeenschappelijke delen met de helft dalen, terwijl naar verwachting het gasverbruik in de veertig gebouwen met 10% zal dalen.

*Bruno Lahousse, Algemeen Directeur Anderlechtse Haard en Grégoire Dallemeigne, CEO EDF Luminus.*

# Contract met de Anderlechtse Haard: duurzame gevolgen



De Anderlechtse Haard is een van de belangrijkste sociale huisvestingsmaatschappijen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Als eigenaar van meer dan 3700 woningen beheert de maatschappij nagenoeg 400 individuele huizen evenals grote woonblokken uit de jaren '70.

EDF Luminus heeft het project toevertrouwd aan zijn dochterbedrijf EDF Luminus Solutions. Dit dochterbedrijf treedt op als derde investeerder en dienstverlener en coördineert de uitvoering van het project door alle betrokkenen te mobiliseren, met name die van de dochterbedrijven Dauvister en ATS.

## Verkleining van de ecologische voetafdruk

De installatie van nieuwe warmtekrachteenheden met hoog rendement zal een verlaging van meer dan 50% van het stroomverbruik in de gemeenschappelijke delen mogelijk maken.

De jaarlijkse besparing wordt geschat op meer dan 5000 MWh primaire energie, wat bijdraagt tot de strijd tegen de klimaatopwarming.

## Zeer concrete voordelen voor de bewoners

Voor de Anderlechtse Haard wordt de daling van de energiekosten op € 266 000 per jaar geschat. Het contract omvat tevens een luik "communicatie met de bewoners" waardoor die hun ecologische voetafdruk nog meer kunnen verkleinen dankzij onze concrete, innovatieve en duurzame adviezen.

12 -jarencontract  
2416 appartementen  
6 nieuwe warmtekrachteenheden  
15 nieuwe stookruimtes met HVAC\*-regeling van op afstand  
31 te onderhouden stookruimtes  
4 PV-installaties  
266 000 € besparingen op de jaarlijkse factuur van de Haard

*\*Heating, Ventilation & Air Conditioning*

## Wat is een energieprestatiecontract?

Een energieprestatiecontract (EPC) omvat verplichtingen met betrekking tot beschikbaarheid, comfort en energieprestaties op lange termijn, waardoor het zich onderscheidt van een klassiek onderhoudscontract. De dienstverlener wordt vergoed op basis van de gerealiseerde besparingen. Daartoe voorziet het EPC verschillende middelen ter verbetering van de energieprestaties: renovatie van de verwarmings- en verlichtingssystemen, verbetering van de regeling van het gebouw, isolatie van de muren en/of daken, besturing op afstand van de apparatuur, continue monitoring van de prestaties, enz.

# Bavière-wijk te Luik:

## een verwarmingsproject door geothermische energie uit grondwaterlagen



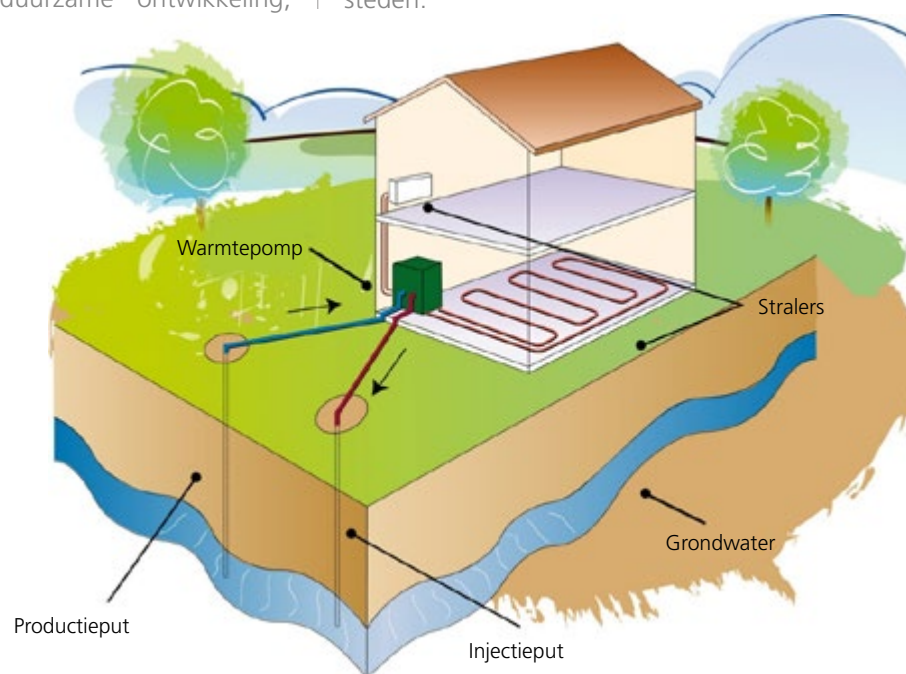
In juni 2016 werden de resultaten van de technische haalbaarheidsstudie voor de installatie van een verwarmings- en koelsysteem op geothermische energie uit grondwaterlagen voor de toekomstige bibliotheek van de Bavière-wijk voorgesteld aan de technische diensten van de provincie Luik. EDF Luminus en de afdeling EnerBAT van de Directie Onderzoek en Ontwikkeling van de EDF Groep hebben deelgenomen aan de vergadering om de technische modaliteiten van de toekomstige studie over hydrothermie te bespreken.

Deze technologie met open lussen op grondwaterlagen, waarmee de EDF Groep reeds behoorlijk wat ervaring

heeft opgedaan, zou een van de eerste installaties van dat type in België zijn. Ze cumuleert de voordelen inzake energie-efficiëntie, verminderde emissie van broeikasgassen (met ongeveer 60% ten opzichte van een gasverwarmingsketel), besparingen op de energiefactuur (circa 20% ten opzichte van een gasverwarmingsketel) en duurzame ontwikkeling,

met name dankzij het gebruik van een hernieuwbare energiebron.

Dit project kadert in de partnerschapsovereenkomst die in 2012 werd gesloten tussen de provincie Luik, EDF en EDF Luminus en die voorziet in een wederzijdse uitwisseling van expertise op het gebied van intelligente steden.



*Door geothermische energie uit grondwaterlagen te halen kunnen het verbruik van primaire energie en de emissie van broeikasgassen worden teruggedrongen.*





# Snellaadstations voor elektrische voertuigen

In 2016 hebben EDF Luminus en Q8 een contract gesloten voor het installeren van 18 snellaadstations in tankstations van Q8 langs de Belgische autosnelwegen. Deze nieuwe laadpalen zullen worden uitgerust met de nieuwste technologie voor elektrische voertuigen.

Het akkoord maakt deel uit van het UNIT-E-project van het programma Connecting Europe Facility van de Europese Commissie dat de installatie voorziet van 300 snellaadstations op strategische plaatsen langs de autosnelwegen in België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.

EDF Luminus gebruikt een nieuwe generatie laadstations, waarmee elk type van elektrische voertuigen sneller kan opgeladen worden. Deze laadstations kunnen tot 50 kW leveren, waarmee tot 80% van de batterij in een half uur kan opgeladen worden. Met deze installaties draagt EDF Luminus actief bij tot de ontwikkeling van e-mobiliteit in België.



EDF Luminus en Q8 sluiten dit partnerschap om duurzame mobiliteit in België te stimuleren.





# Power to Innovate:

## een ondernemingsspel om innovatie een boost te geven

In 2016 organiseerde het team Strategy, Transformation & Innovation een interne wedstrijd om de ontwikkeling van innovatieve producten en diensten in alle afdelingen te stimuleren.

“412 werknemers hebben zich geregistreerd op het platform van Power to Innovate” verklaart Tom Verheyen, Innovation Program Manager. “Dat is een uitzonderlijk resultaat zowel wat de participatiegraad als wat de kwaliteit van de initiatieven betreft. 80 ideeën van hoge kwaliteit werden op het platform voorgesteld en ontwikkeld via virtuele start-ups.”

Door de jury werd een preselectie van zeven teams gemaakt op basis van klassementen van het online spel. Die zeven teams moesten een uitgebreide mondelinge uiteenzetting houden voor een jury van tien personen onder het voorzitterschap van Grégoire Dallemagne, CEO van EDF Luminus. De juryleden beslisten dan drie winnaars aan te duiden.

De drie winnende teams kregen een specifieke opleiding voor de start-ups, een specifiek budget en hulp van bepaalde afdelingen om hun project verder te ontwikkelen.

“Power to Innovate heeft de deelnemers de gelegenheid gegeven om hun talenten te ontwikkelen in een virtuele omgeving,” verklaart Marine Zimmerman, Director Strategy, Transformation & Innovation. “Het was niet de bedoeling een eenmalig evenement te organiseren, maar de houding van het hele personeel te veranderen om de innovatie te ontketenen, een stap die verder zal worden ontwikkeld in 2017-2018 volgens een welbepaald actieplan.”

*Een van de winnende teams van de wedstrijd Power to Innovate.*





## DE INDICATOREN

### Investerings in miljoen euro



Bron: EDF Luminus (BEGAAP-norm).



*Dit mobiele UPS systeem is het krachtigste van Europa. Het is eigendom van Vanparijs Engineers en wordt verhuurd aan datacenters, luchthavens, farmaceutische bedrijven, enz. waar de processen niet mogen lijden onder kleine storingen in de energietoevoer.*

## 142,5 miljoen euro geïnvesteerd in 2016

In 2016 bedragen de investeringen van EDF Luminus 142,5 miljoen euro, waarvan 80 miljoen werd besteed aan windenergie, met andere woorden meer dan 56% van de gedane investeringen. Op die manier werden 20 windmolens gebouwd op de sites Rieme-Noord, Ciney 2, Puurs, Meer-Hoogstraten, Beringen Katoen Natie, Mol en Héron.

Het totaalbedrag van de investeringen in hernieuwbare energie, met de vernieuwing van de waterkrachtcentrale van Ampsin, bedraagt 82,6 miljoen euro, of 58% van het totaal.

Naast hernieuwbare energie hebben die investeringen het bedrijf ook in staat gesteld om:

- in mei 2016 alle aandelen te verwerven van het kapitaal van Bleyveld Co NV, gekend onder de handelsnaam Vanparijs Engineers, een ingenieursbureau dat over een enorme expertise beschikt inzake engineering, bouwplaatsen en onderhoud van warmtekrachtkoppelingeninstallaties (gelijktijdige productie van elektriciteit en warmte) en UPS (uninterruptible power supplies, m.a.w. noodvoedingen);
- een belangrijke technologische upgrade uit te voeren op de Ringvaart-centrale van april tot juli 2016, voor 12,1 miljoen euro (of 9% van het totaal van de gedane investeringen).

### Belastingverlagingen voor innovatie en hernieuwbare energie

Voor zijn initiatieven op het vlak van Onderzoek & Ontwikkeling 2016 kreeg EDF Luminus een verlaging op de bedrijfsvoorheffing ten bedrage van 4,5 miljoen euro.

De belastingbesparing voor de investeringen van 2016 in hernieuwbare energie wordt op 11,5 miljoen euro geschat.



# Economische prestaties

## Waarom ?

De ontwikkeling van het bedrijf staat of valt met de rentabiliteit van zijn activiteiten. Die maakt het mogelijk om de aandeelhouders te belonen en te investeren in de toekomst van het bedrijf en van zijn personeel. Met het bedrijfsresultaat moeten immers het onderhoud en de vernieuwing van de productiemiddelen worden gefinancierd en nieuwe activiteiten worden ontwikkeld, om te kunnen inspelen op de ontwikkelingen van de markt, zowel op technologisch als maatschappelijk vlak.



De gedetailleerde jaarrekeningen van EDF Luminus NV zijn beschikbaar op de website van de Nationale Bank van België.

*“Na een jaar 2015 gekenmerkt door meerdere uitzonderlijke effecten kent EDF Luminus opnieuw een positief resultaat ten gevolge van o.a. de heropstart van Doel 3 en Tihange 2 en de verdere ontwikkeling van windenergieproductie.”*

**Agnès Butterlin,** Chief Financial Officer

## Wie ?

EDF Luminus streeft ernaar zijn activiteiten winstgevend te houden. In de traditionele bedrijfstakken (thermische productie, energievoorziening) veronderstelt dit de optimalisering van de kosten. De evolutie van de marktprijzen en de toenemende wettelijke verplichtingen wegen op de rentabiliteit van die activiteiten.

Er worden dus investeringen gedaan in groeisectoren, zoals energiediensten of hernieuwbare energie.

Omzet >

Bedrijfsresultaat  
en nettoresultaat >

Balans, kasstroom >

Belastingen en heffingen >

Dividenden >



# Positief nettoresultaat, na verlies in 2015

## Lichte daling van de omzet

De omzet 2016 bedraagt M€ 2921 (in plaats van M€ 3226 in 2015), een lichte daling dus, die voornamelijk te wijten is aan een daling van de aan- en verkoopverrichtingen om de posities in evenwicht te brengen (M€ -329). Die daling heeft geen significante invloed gehad op de brutomarge.

### Jaarlijkse omzet in miljard euro



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 27 april 2017.

### Verandering van de voorstelling van de rekeningen BEGAAP

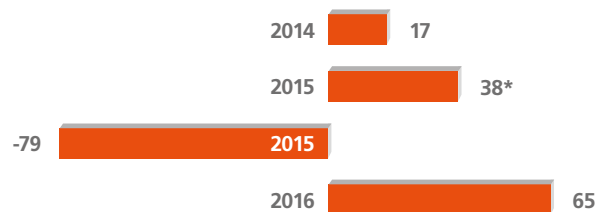
Op 31 december 2016 is een verandering van de voorstelling van de jaarrekeningen opgelegd: voortaan moeten de uitzonderlijke resultaten in het bedrijfsresultaat worden opgenomen onder de rubrieken niet-recurrente bedrijfskosten of -opbrengsten.

## Gestegen bedrijfsresultaat

Het bedrijfsresultaat 2016 bedraagt M€ 65,3 (volgens de nieuwe voorstelling\* van de jaarrekeningen op 31 december 2016). Dit resultaat is sterk gestegen om volgende redenen:

- de ingebruikname na lange stilstand eind 2015 van twee van de vier nucleaire eenheden waarin EDF Luminus een aandeel van 10,2% heeft;
- de ontwikkeling van de geïnstalleerde windenergie-eenheden (+15%);
- de voortzetting van een aangehouden activiteit in ondersteunende diensten dankzij een goede beschikbaarheid van de thermische centrales.

### Bedrijfsresultaat in miljoen euro



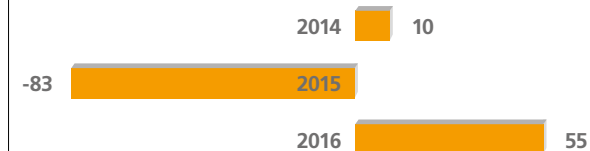
Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 27 april 2017.

## Sterk gestegen nettoresultaat

In 2016 bedroeg het nettoresultaat M€ 54,9, een sterke stijging ten opzichte van 2015, omwille van de stijging van het bedrijfsresultaat en de lage belastingen door het verlies in 2015.

Het resultaat 2015 bedroeg M€ -83,1 omwille van de aanzienlijke waardevermindering van de aardgasgestookte thermische productie-eenheden die in dat boekjaar werd ingebracht.

### Nettoresultaat in miljoen euro



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 27 april 2017.

\*Als de nieuwe voorstelling van de jaarresultaten werd toegepast op boekjaar 2015, zou het bedrijfsresultaat een verlies van M€ -79 hebben bedragen, rekening houdend met de uitzonderlijke afschrijving berekend in 2015 (M€ -117) waarbij de waardevermindering van de aardgasgestookte thermische productie-eenheden, waar op de markt steeds minder vraag naar is, in aanmerking wordt genomen.



# Solide onderliggende economische ontwikkelingen

## Balans en eigen kapitaal omhoog

Het balanstotaal op 31 december 2016 bereikt M€ 1 815, m.a.w. een stijging van M€ 73 ten opzichte van 2015. Deze stijging is met name te danken aan de investeringen in windenergie, maar eveneens aan de nucleaire activa, als gevolg van de driejaarlijkse herziening eind 2016 voor de ontmantelingsvoorzieningen.

Het bedrag van het eigen vermogen bedraagt M€ 763, waarvan M€ 491 kapitaal.

## Liquiditeiten omlaag als gevolg van de investeringen

De nettoliquiditeitspositie bedraagt M€ 204,1 (tegenover M€ 239,8 in 2015), waardoor het bedrijf zijn investeringen in onshore windenergie of energiediensten zelf kan financieren en zijn aandeelhouders kan vergoeden.

De voornaamste factoren die van invloed zijn op de liquiditeiten van het bedrijf zijn:

- het grote investeringsprogramma
- de cashflow die door de operationele activiteiten wordt gegenereerd
- de betaling van dividenden in 2016.

## Financiering van de huidige en toekomstige kosten van de kerncentrales

Als eigenaar van 10,2% van vier Belgische kerncentrales is EDF Luminus verplicht bij te dragen aan de exploitatie- en onderhoudskosten van die centrales, alsmede aan de lopende investeringen, ten belope van zijn aandeel. Die kosten worden door de exploitant in rekening gebracht en omvatten een component "beheerskosten". EDF Luminus is eveneens verplicht voorzieningen aan te leggen voor de kosten voor de ontmanteling en het beheer van de verbruikte splijtstof voor die centrales.

Als gevolg van de driejaarlijkse herziening door Synatom in 2016 heeft EDF Luminus zijn voorzieningen moeten verhogen. De Commissie voor nucleaire voorzieningen heeft immers bij Synatom, de beheersvennootschap voor de nucleaire voorzieningen, aanbevolen

de actualisatievoet geleidelijk te verlagen van 4,8% eind 2015, naar 3,5% in 2018, op basis van 4,2% op 31 december 2016, 3,85% op 31 december 2017, 3,5% op 31 december 2018.

De herziening van de technische specificaties alsmede de herziening van de actualisatievoet, vastgesteld voor het boekjaar 2016 op 4,2%, hebben de volgende gevolgen gehad:

- een verhoging van de voorziening voor de ontmanteling met M€ 41,5, waarvan M€ 34,4 als gevolg van de herziening van de technische specificaties voor de ontmanteling, terwijl het saldo verband houdt met de verandering van de actualisatievoet
- een extra kost van M€ 1,3 voor het beheer van de verbruikte splijtstof.





# Bijdrage aan de lokale welvaart

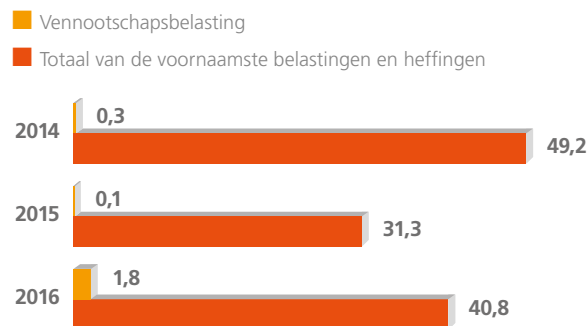
## Verhoging van de heffingen en bijdragen

EDF Luminus heeft voor het jaar 2016 geen vennootschapsbelasting betaald wegens het overgedragen negatieve resultaat van het vorige jaar. Niettemin zullen in 2016 belastingen\* worden betaald wegens de uitkering van dividenden op de resultaten van 2016.

Het totale bedrag van de belangrijkste heffingen en bijdragen die door EDF Luminus zijn betaald, vennootschapsbelasting niet meegerekend, bedraagt 39 miljoen euro. Dat bedrag is hoger dan in het jaar 2015 wegens de verhoging van de bedrijfsvoorheffing (toename van het personeelsbestand en van de kwalificaties van de aanwervingen).

Het totaalbedrag van de nucleaire heffing die verschuldigd is voor het jaar 2015 voor de vier recentste centrales werd forfaitair\*\* vastgesteld op 130 miljoen euro in 2016, om rekening te houden met de onbeschikbaarheid van bepaalde centrales en de prijsdaling op de groothandelsmarkten.

Betaalde belastingen en heffingen in miljoen euro



EDF Luminus betaalt bedrijfsvoorheffing, roerende en onroerende voorheffing, belasting op drijfkraft en afvalwater en een nucleaire bijdrage.

Bron: EDF Luminus.

## Uitkering van een dividend van 35 miljoen euro

De algemene vergadering van 27 april 2017 heeft de volgende bepalingen goedgekeurd:

- Dotatie aan de wettelijke reserve ten belope van 2 743 467 euro (5% van het nettoresultaat), overeenkomstig de wettelijke bepalingen;
- Uitkering van een dividend van 35 miljoen euro, op basis van de winst van het boekjaar;
- Transfer van het saldo van de winst van het boekjaar, m.a.w. 17 125 877 euro, naar het overgedragen resultaat.

Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 27 april 2017.

\* De Fairness Tax is een aparte heffing van 5,15% naast de vennootschapsbelasting, die wordt geheven bij een dividenduitkering.

\*\*Wet van 25 december 2016 van toepassing op de eigenaars van de Belgische kerncentrales (gepubliceerd in het Staatsblad op 29/12).



**Frederik Snoeck**  
Corporate Director Production



# Milieu-uitdagingen

## CO<sub>2</sub>-voetafdruk

De productie van broeikasgas is mede verantwoordelijk voor de klimaatverandering. Deze verandering heeft zichtbare - en vaak nefaste - gevolgen voor de ecosystemen en de bevolking, ook in België. Als verantwoorde onderneming heeft EDF Luminus daarom vijf jaar geleden beslist om zijn ecologische voetafdruk te meten, om de belangrijkste onderdelen van die afdruk te identificeren en gerichtere acties te ondernemen om hem te verkleinen, zowel binnen het bedrijf zelf, als bij de klanten en het politiek beleid.

Ook op deze manier kan EDF Luminus de eerste energiepartner worden in België.

“ *Ons windpark ontwikkelen, onze hydro-elektrische centrales renoveren, de flexibiliteit van ons thermisch park nog optimaliseren... allemaal investeringen die bijdragen tot het gevecht tegen de opwarming van de aarde en de bescherming van de natuur.* ”

## OPVALLENDE FEITEN

### ISO 50 001-certificatie verkregen in juni

**NEW**

**Na een project van iets meer dan een jaar behaalde EDF Luminus in juni 2016 een ISO 50 001-certificaat voor al zijn installaties en activiteiten.**

ISO 50 001 is een internationaal erkende norm rond energiebeheer. Het certificaat wordt na een externe audit toegekend aan ondernemingen die blij kunnen geven van een systematisch beleid rond energie-efficiëntie.

De auditoren stelden vast dat het milieubeheersysteem van EDF Luminus bestaat uit een specifiek actieplan rond energiebesparing. Dit focust zowel op de opstartprocedures van de thermische centrales als op het dagdagelijks gedrag van het personeel.

Ook de afdeling Facilities neemt deze factor op in haar beslissingen, wat bijdraagt tot een daling van het energieverbruik van sommige gebouwen (cf. daling van scope 2 pagina 58).

Momenteel is EDF Luminus de enige Belgische gas- en elektriciteitsleverancier die een dergelijk certificaat heeft behaald.





## Hernieuwbare energie

Het blijft moeilijk om op voorhand te voorspellen hoeveel energie geproduceerd kan worden (48u voor wind en zonne-energie). Goed doordachte ontwikkeling van hernieuwbare energie is een manier om de klimaatopwarming, die gedeeltelijk veroorzaakt wordt door de uitstoot van broeikasgassen door de energie-sector, wereldwijd tegen te gaan. Steenkool\* is op dit moment nog steeds de goedkoopste en dus de meest gebruikte energiebron, maar wordt gebruikt in centrales die zelden in staat zijn om de meest vervuilende emissies te beperken.

EDF Luminus onderhoudt, vernieuwt en ontwikkelt zijn productiecapaciteit in hernieuwbare energie uit ecologische maar ook economische overwegingen:

- onshore windenergie is de technologie die het meest de economische maturiteit benadert;
- de productie van hernieuwbare energie door de bestaande waterkrachtcentrales is redelijk voorspelbaar;
- de installatie van zonnepanelen kan klanten helpen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

*\*EDF Luminus baat geen steenkoolcentrales uit, alleen thermische centrales op aardgas.*

## Veiligheid van de installaties

Energieproductie en -levering vormen een kernactiviteit vanuit economisch en sociaal oogpunt. Het is dus noodzakelijk om de integriteit en de goede werking van zowel de industriële als de administratieve sites van EDF Luminus te vrijwaren. Een industrieel ongeval (breuk van een gasleiding bijvoorbeeld) kan grote gevolgen hebben voor de gezondheid van het personeel, de omwonenden of het milieu.

*NB: EDF Luminus is eigenaar van 10,2% van vier Belgische kerncentrales, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid, rechtstreeks noch onrechtstreeks, voor hun uitbating (cfr. koninklijke besluiten van 19 december 2000).*

## Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit

De keuze van de energiemix van een elektriciteitsproducent en een leverancier van gas en elektriciteit kan rechtstreeks en onrechtstreeks impact hebben op natuurlijke hulpbronnen, bodem, water en biodiversiteit. Voor de bouw en uitbating van de productie-installaties, thermisch of hernieuwbaar, worden immers grondstoffen (voornamelijk aardgas in het geval van EDF Luminus) en verschillende materialen (beton, staal, complexe legeringen) gebruikt.

De productie-installaties kunnen een invloed hebben op het milieu (bijv.: risico op vervuiling door de thermische centrales, risico voor vogels en vleermuizen in het geval van windmolens, risico voor de vispopulatie in het geval van waterkrachtcentrales).

Koolstofvervuiling >

Hernieuwbare energie >

Veiligheid van de installaties >

Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit >



# Inzicht in de herkomst van de emissies

## om verstandig te handelen

Elke menselijke activiteit, zowel professioneel als particulier, genereert emissies. Deze kunnen worden onderscheiden naar hun aard, oorsprong of soort actie die al dan niet kan worden ondernomen om de hoeveelheid ervan te verlagen.



Sommige emissiebronnen staan rechtstreeks onder controle van de onderneming, zoals het elektriciteitsverbruik in de gebouwen waarvan de onderneming eigenaar is. Dit is niet het geval als de onderneming enkel huurder is.

Op andere bronnen oefent ze slechts gedeeltelijk controle uit. Bij EDF Luminus kunnen we het rendement van de thermische productie-eenheden en hun werkingsregime (zelden of vaak opstarten, op volle of gedeeltelijke kracht) vermelden. De hoeveelheid emissies die daarmee samenhangt, wordt bepaald door de keuzes die EDF Luminus maakt bij de vernieuwing van het productiepark, maar ook en zelfs vooral door de evolutie van de technologieën die de constructeurs gebruiken. Over het algemeen gaat de stijging van de rendementen gepaard met een vermindering van de uitstoot.

De effectieve uitstoot hangt af van de evolutie van het verbruik van de klanten en het marktaandeel van de onderneming, maar ook van het energiebeleid in elk land, en van de "merit order" op de groothandelsmarkten, die de goedkoopste handel verkiezen, na opname van de productie van hernieuwbare oorsprong. Wat zijn eigen energiemix betreft spant EDF Luminus zich dus in om de ecologische voetafdruk van zijn productiepark te verkleinen door zijn meest vervuilende centrales geleidelijk te sluiten en onshore windenergie verder te ontwikkelen.

Uiteindelijk, in het geval van een energiebedrijf zoals EDF Luminus, ontsnapt een groot deel van de voetafdruk (verbruik van aardgas of elektriciteit door de eindklanten) aan de rechtstreekse controle van de onderneming. Het verbruik van de klanten helpen verminderen of de milieu-impact ervan beperken is bijgevolg een prioriteit voor EDF Luminus (cfr. oplossingen ontwikkeld pagina 16, 25-26, 34-39, 44-45).

*Zelfs het dak van de hydro-elektrische centrale van Monsin werd gebruikt voor het plaatsen van fotovoltaïsche panelen. De centrale absorbeert het geheel van deze elektriciteitsproductie, wat er toe bijdraagt om haar ecologische voetafdruk te verminderen.*





# Het GHG-protocol

EDF Luminus meet zijn totale ecologische voetafdruk sinds 2011 en volgt daarbij het GHG-protocol (Greenhouse Gas Protocol). Deze methode is internationaal het meest erkend voor de berekening van de koolstofvoetafdruk.

EDF Luminus volgt het GHG-protocol (Greenhouse Gas Protocol) voor de inzameling van gegevens en de berekening van de totale voetafdruk. Deze methode werd ontwikkeld op initiatief van het WRI (World Resource Institute) en de WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) in overleg met bedrijven, ngo's en overheden.

Het protocol omvat de zes belangrijkste broeikasgassen: koolstofdioxide (CO<sub>2</sub>), methaan (CH<sub>4</sub>), stikstofprotoxide (N<sub>2</sub>O), fluorkoolwaterstoffen (HFK), perfluorkoolwaterstoffen (PFK), zwavelhexafluoride (SF<sub>6</sub>). De gegevens worden voorgesteld in ton CO<sub>2</sub>-equivalent (tCO<sub>2</sub>e), de andere gassen worden omgezet op basis van hun aardopwarmingsvermogen.

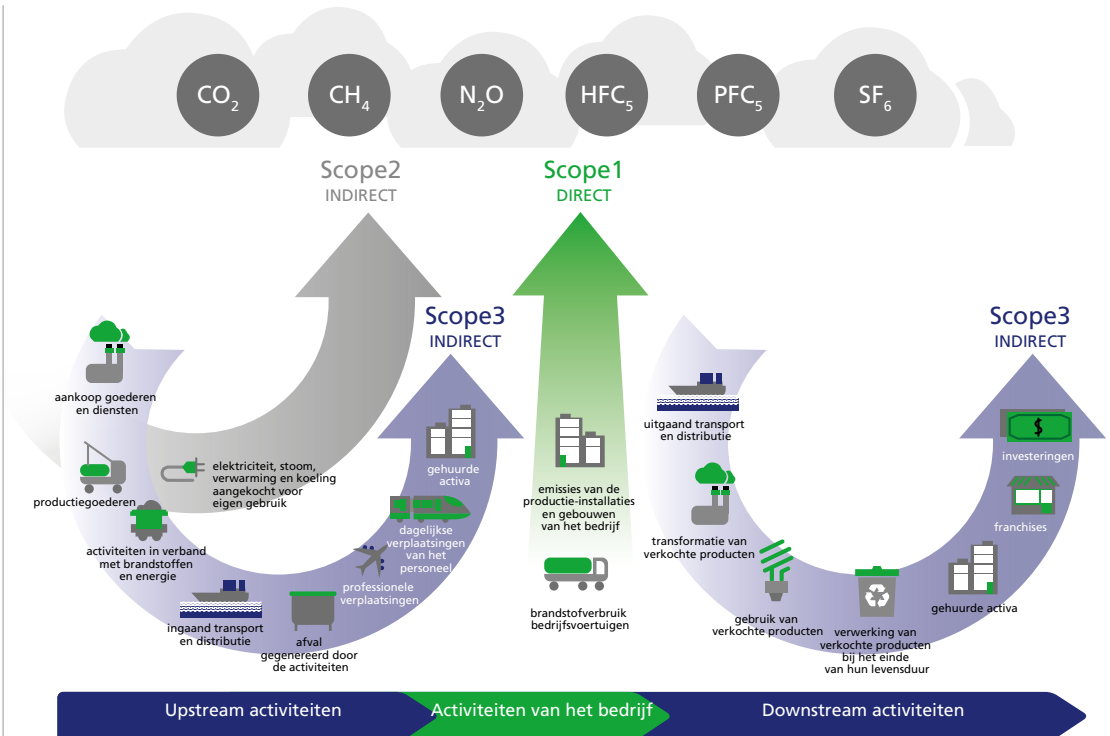
Het GHG-protocol brengt de uitstoot van broeikasgassen onder in drie categorieën, zodat elke onderneming haar uitstoot kan bepalen:

■ Afkomstig van bronnen die eigendom zijn van of gecontroleerd worden door het bedrijf (scope 1) – in het geval van EDF Luminus zijn dat de emissies van de elektriciteitscentrales op aardgas, van het bedrijfsvoertuigenpark en deze afkomstig van de lokale verwarming van de gebouwen;

■ Afkomstig van de elektriciteitsproductie verworven voor intern gebruik (scope 2) – in het geval van EDF Luminus betreft het enkel de elektriciteit verbruikt in de industriële of tertiaire gebouwen van het bedrijf;

■ De uitstoot die upstream en downstream wordt gegenereerd (scope 3) bij leveranciers (van goederen, diensten, brandstofbevoorrading of energie) of bij de eindklanten – hier vinden we de emissies afkomstig van de winning van delfstoffen of van het energietransport.

Overzicht van de verschillende "scopes" en emissiebronnen van het GHG-protocol



## Methodologische opmerking

Elk jaar verfijnt EDF Luminus de berekening van zijn ecologische voetafdruk om te voldoen aan de recentste rapporteringsprincipes van het GHG-protocol. Wanneer de berekeningsmethodes worden aangepast, gebeurt dat ook voor de voorgaande jaren om een vergelijkingsbasis te houden voor de drie geïllustreerde jaren. Ten opzichte van de cijfers meegedeeld in het rapport van 2015 zijn de emissies van elektriciteit die werd aangekocht bij andere producenten opnieuw (zoals in 2014 en 2013) geboekt op basis van de herkomst van de elektriciteit (windenergie, zonne-energie, kernenergie, warmtekrachtkoppeling, verbranding, enz.). Door deze aanpak kunnen de recentste emissiefactoren worden gebruikt. Ook de feitelijke koolstofintensiteit van de elektriciteit die is aangekocht door EDF Luminus kan zo worden gemeten.





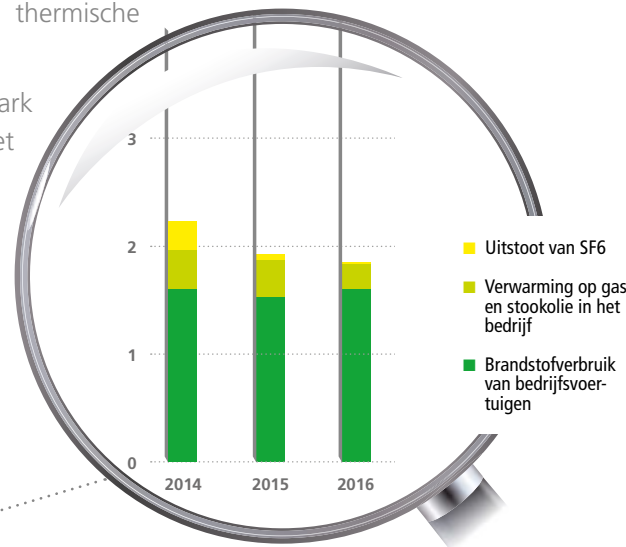
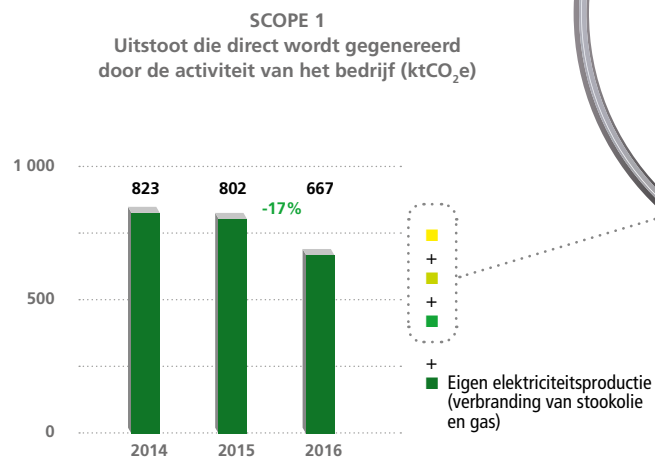
# Scope 1 en 2: Kleinere voetafdruk door lagere productie thermische centrales

De balans van alle emissies gegenereerd door de activiteiten van EDF Luminus in België bedraagt 6147 kiloton CO<sub>2</sub>-equivalent in 2016, ofwel een daling van 2,2% in vergelijking met de emissies van 2015 (na herwerking van de gegevens van 2015, in het bijzonder wat de berekeningsmethode van de emissies van aangekochte en doorverkochte elektriciteit betreft). De emissies uit de eigen elektriciteitsproductie vertegenwoordigen 13% van de totale voetafdruk.

## Daling van de voetafdruk gelinkt aan de productie van elektriciteit

De emissies van scope 1 zijn fors afgenomen (-17%, tot 667,5 ktCO<sub>2</sub>e) wegens de daling van de thermische productie.

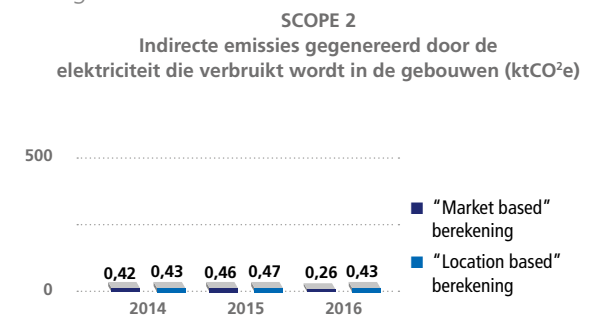
De totale emissies afkomstig van het wagenpark zijn licht gestegen door de toename van het aantal bedrijfswagens (+ 5%), een gevolg van het hoger aantal kaderleden.



## Daling van het elektriciteitsverbruik in de gebouwen

De emissies van scope 2 nemen eveneens af volgens de twee berekeningsmethodes:

- -44,5% volgens de marktbenadering, door de lagere koolstofintensiteit van de energiemix van EDF Luminus, elektriciteitsleverancier voor alle betrokken gebouwen
- -8,5% volgens de geografische benadering, als gevolg van het lagere elektriciteitsverbruik in de gebouwen van de onderneming.

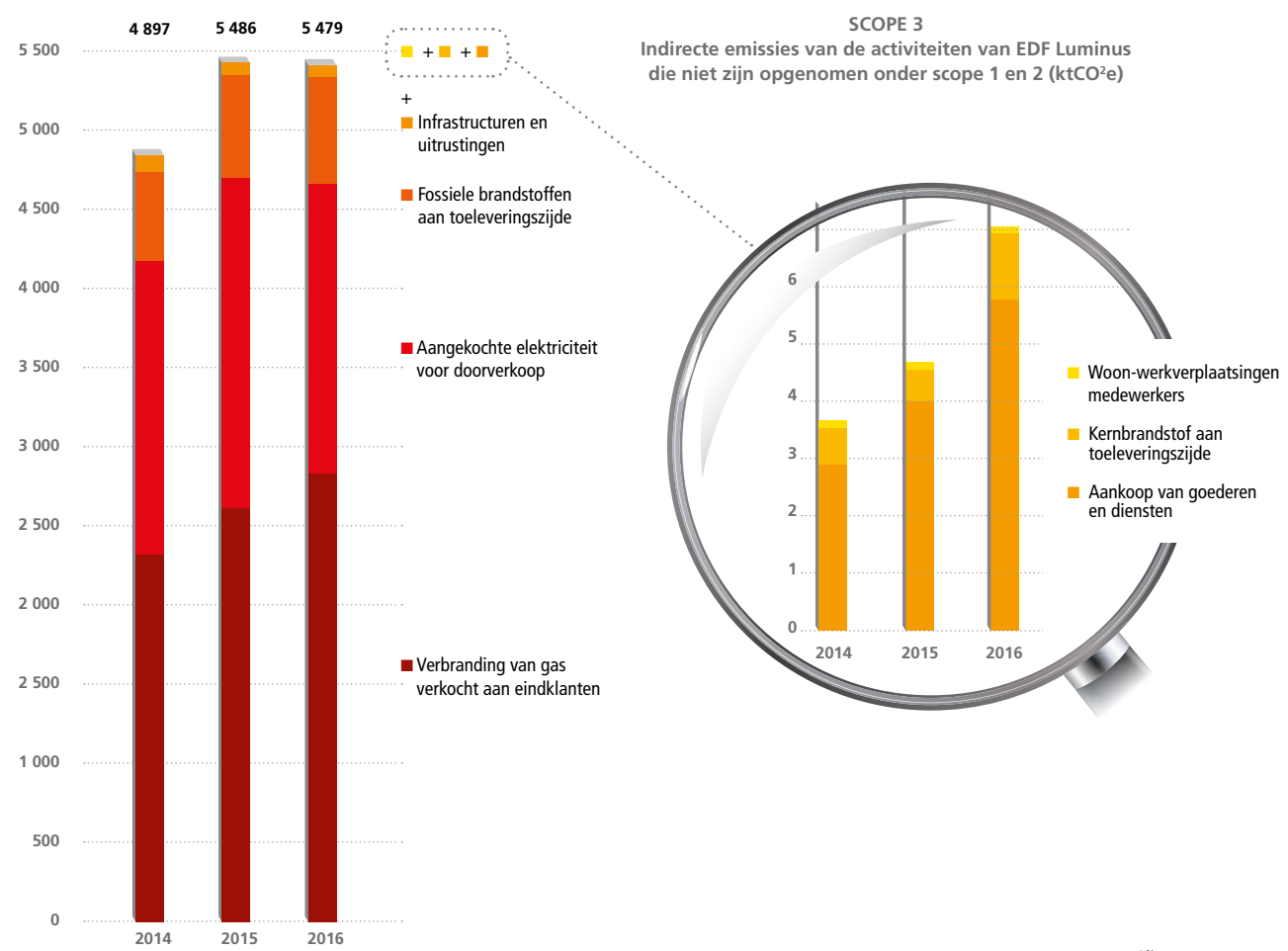


NB: Naar aanleiding van een opmerking van een jurylid van het beste Belgische duurzaamheidsrapport werd er een audit gevraagd aan het bedrijf Climact. Scope 2 omvat enkel de elektriciteit die is verbruikt door het bedrijf. De elektriciteit die wordt aangekocht voor doorverkoop moet worden opgenomen in scope 3 (cfr. volgende pagina).



# Scope 3: Stabiele voetafdruk

## ondanks groter gasverbruik van de eindklanten



Bron: Climact.

55% van de globale emissies van EDF Luminus is afkomstig van de verbranding van verkocht aardgas aan de klanten. Dit cijfer is gestegen in 2016 doordat de winter kouder was dan de twee voorgaande jaren.

### Daling van de aangekochte en doorverkochte elektriciteitsvolumes

De emissies van scope 3 zijn licht gedaald in 2016, ondanks de stijging van de verkochte gasvolumes aan eindklanten (+8,5%), als gevolg van de koudere winter. Deze daling is voor een groot stuk het gevolg van minder emissies gelinkt aan elektriciteitsaankopen (-12,3%, op basis van de koolstofintensiteit van de verschillende technologieën die worden gebruikt om elektriciteit te produceren; -2% volgens de in 2015 toegepaste berekeningsmethode, als gevolg van de gekochte volumes).

Twee andere posten zijn toegenomen:

- De post Aankoop en Diensten stijgt, deels door het grotere volume van de aankopen (+15%)
- De upstream van de nucleaire brandstof stijgt ook door de toename van de productie van nucleaire oorsprong (+109%)



# Geïnstalleerde capaciteit en elektriciteitsproductie

De productie van **hernieuwbare energie** is in 2016 gestegen (+13%) door de toename van elektriciteit afkomstig van waterkrachtcentrales (+15%) en windmolens (+12%).

De productie van **kernenergie** gebruikt door EDF Luminus is sterk gestegen, zelfs meer dan verdubbeld (+109%), grotendeels dankzij de heropstart van de centrales Doel 3 en Tihange 2 in december 2015, na een lange stilstand.

De productie van **thermische oorsprong** is verder gedaald in 2016 (-14% in vergelijking met 2015) wegens:

- de herinbedrijfname van kernreactoren Doel 3 en Tihange 2 (zie hierboven) en
- de over het algemeen ongunstige marktomsstandigheden.

Desondanks houdt ze nog relatief stand door:

- de successen geboekt door EDF Luminus bij de maandelijkse veilingen georganiseerd door Elia voor de primaire en secundaire regelingen;
- de twee nieuwe warmtekrachtkoppelingmotoren (2,7 MWe elk) die sinds oktober 2014 gekoppeld zijn aan het warmtedistributienet van Gent-Ham die het hele jaar door gedraaid hebben.
- de onbeschikbaarheid van verschillende Belgische en Franse kerncentrales tijdens de laatste maanden van 2016.

In totaal maakt de productie uit hernieuwbare bronnen 13% van het totaal uit. Het aandeel van de thermische energie (aardgascentrales) bedraagt 29%, terwijl kernenergie 58% van het totaal uitmaakt.

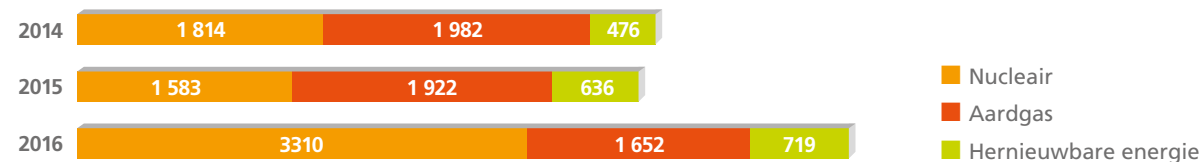
## Evolutie van de geïnstalleerde capaciteit

In 2016 kende het productiepark van EDF Luminus volgende aanpassingen:

- de gasturbines van Angleur 3 (twee maal 25 MW) en die van Izegem (20 MW) werden vanaf november 2015 tot oktober 2016 door Elia ondergebracht bij de strategische reserve, wat betekent dat ze niet meer beschikbaar waren voor de markt, net zoals de centrale met gecombineerde cyclus van Seraing, opgenomen in de strategische reserve sinds november 2014;
- de definitieve stopzetting, vanaf 1 november 2017, van de centrale met gecombineerde cyclus van Gent-Ham (52 MW), werd meegedeeld aan de autoriteiten in juli 2016;
- het windmolenpark is uitgebreid met 15% naar een geïnstalleerde capaciteit (292 MW), met 131 windmolens in gebruik eind 2016.
- de indienstname, vanaf januari 2016, na een renovatieperiode van 17 maanden, van 2 nieuwe turbo-alternatorgroepen in Andenne.

Sommige van deze evoluties hebben bijgedragen of zullen bijdragen tot de verkleining van de ecologische voetafdruk als gevolg van de elektriciteitsproductie van de onderneming (cf. scope 1).

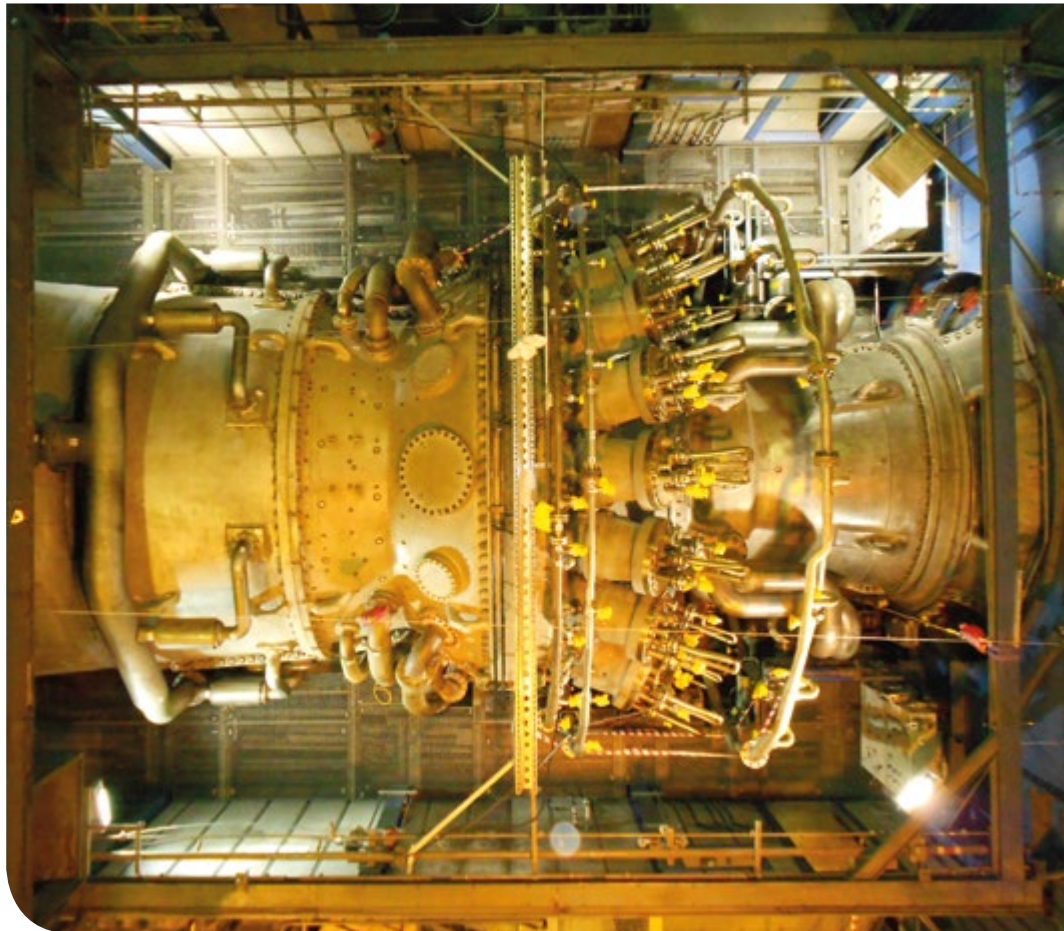
### Netto elektriciteitsproductie, warmte niet inbegrepen (GWh)



Bron: EDF Luminus. In deze en de volgende grafieken werden de aanbevelingen van het GHG-protocol toegepast. De grafieken bevatten de cijfers over het aandeel van EDF Luminus in de productie van nucleaire energie in België (10,2% van de vier recentste centrales). De productie uit de participatie van Chooz B (100 MW) is in deze cijfers niet opgenomen.



## Wereldpremière: centrale van Ringvaart verbetert energieprestaties



Van april tot juli 2016 onderging de centrale van Ringvaart een belangrijke technologische upgrade, naar aanleiding van het grote onderhoud van de nieuwste gasturbine met gecombineerde cyclus van EDF Luminus.

Dankzij de "Advanced Gas Path"-technologie (AGP) van GE Power kan de centrale van Ringvaart nog beter inspelen op de huidige behoeften van de markt.

Immers, na de upgrade van de gasturbine:

- Is het maximale vermogen toegenomen met 3%, tot 365 MW
- Is de energie-efficiëntie verbeterd (2% minder aardgasverbruik)
- Is de flexibiliteit van de centrale groter geworden, waardoor we ons aanbod systeemdiensten kunnen verbeteren
- Is de duur van de productiecycli tussen twee grote onderhoudsessies ten minste met 30% verlengd, wat de kosten drukt.

Uit de studie die voorafgaand aan deze investering van 12 miljoen euro was uitgevoerd, was het belang van de upgrade op technologisch, economisch en ecologisch vlak duidelijk gebleken.

Dit grootschalige project werd afgerond zonder ongeval met werkverlet, noch bij EDF Luminus, noch bij de onderaannemers.

*De gasturbine van Ringvaart voor de interventie van GE Power.*



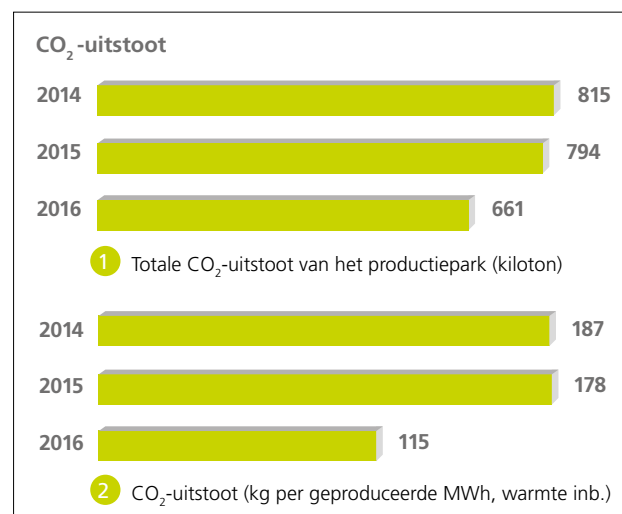
# Luchtemissies van het productiepark

De emissies van de thermische productie-installaties van EDF Luminus (met name CO<sub>2</sub>, stikstofoxide) moeten jaarlijks verplicht worden aangegeven bij de autoriteiten. Elke overschrijding van de limieten moet bovendien meteen worden gemeld en er moeten correctiemaatregelen worden genomen. Deze aangiften maken het voorwerp uit van interne audits en een jaarlijkse controle door een erkende instantie, wat CO<sub>2</sub> betreft.

## Uitstoot van CO<sub>2</sub> daalt

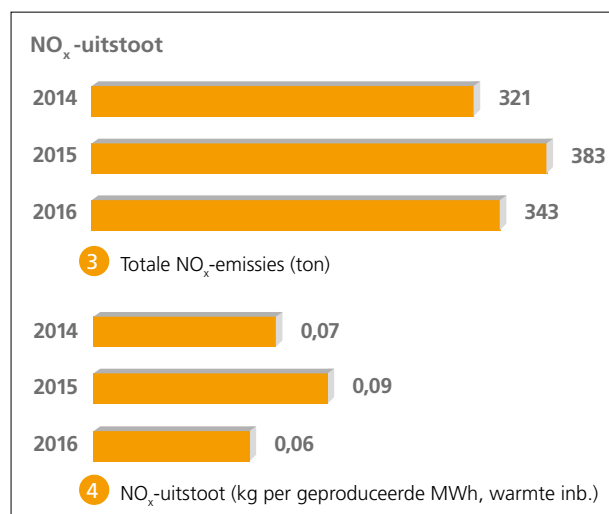
De CO<sub>2</sub>-uitstoot van het thermische park van EDF Luminus kent een daling (-17%), voornamelijk als gevolg van de verminderde productie van thermische oorsprong van de onderneming (-14%).

De gerapporteerde uitstoot aan geproduceerde kilowattuur daalt eveneens (-39%), wegens de stijging van de productie van koolstofvrije energie (+17,3%) in de totale productie.



## Uitstoot van stikstofoxide daalt

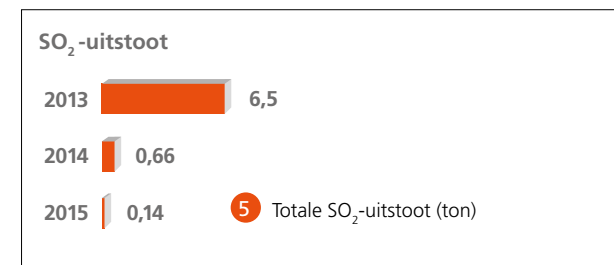
De uitstoot van stikstofoxide (NO<sub>x</sub>) van EDF Luminus daalt met 10% in 2016 wegens de daling van de productie van thermische oorsprong van de onderneming (-14%). De heropstart in december 2015 van enkele Belgische kerncentrales die sinds 2014 stil lagen, leidde immers tot een enorme daling in de vraag naar de productie van thermische oorsprong. De uitstoot per geproduceerde kWh daalt eveneens (0,06 kg per MWh).



## Het park van EDF Luminus stoot nagenoeg geen zwaveldioxide meer uit

In 2016 is de uitstoot van zwaveldioxide (SO<sub>2</sub>) afkomstig van het productiepark van EDF Luminus, al jarenlang onder de aangiftedrempel, nog verder gedaald. Ze is met 79% gedaald in vergelijking met 2015, met een totaal van 0,14 ton uitstoot.

Dit resultaat kon worden behaald door de evolutie van het productiepark van EDF Luminus: alle centrales worden nu uitsluitend gevoed met aardgas, tijdens normale exploitatie. Stookolie wordt enkel gebruikt bij de opstart van de dieselmotoren, tijdens "black-start" tests in Seraing of Ham.



Bronnen:  
1. Milieurapporten. Cijfers geauditeerd en gevalideerd door het VBBV (Vlaanderen) en Vinçotte (Wallonië).  
2-4. EDF Luminus.  
3-5. Milieurapporten.

NVDR: In twee grafieken (CO<sub>2</sub> en NO<sub>x</sub> per geproduceerde MWh) op pagina 46 van het duurzaamheidsrapport van 2015 stond een fout, te wijten aan de gebruikte energie-eenheid voor de warmte geproduceerd door warmtekrachtkoppeling. Ze werden hierboven gecorrigeerd.





# Vermindering van uitstoot buiten productie: voluntaristische acties

## Nieuwe lagere gemiddelde uitstoot wagenpark: -4%

De beslissing van het Uitvoerend Comité om de maximum toegelaten uitstoot per voertuig terug te brengen met 4g/km, elk jaar, vanaf 2012, werpt nog steeds zijn vruchten af.

In 2016 daalde de gemiddelde uitstoot van het wagenpark tot 112 g/km, 4% minder dan het jaar voorheen.

Merk op dat de gemiddelde emissies van de bedrijfsvoertuigen die in 2015 in België waren ingeschreven, 114 g/km bedroegen (bron: FEBIAC, laatst beschikbare cijfer op de publicatiedatum van het rapport), terwijl de gemiddelde uitstoot van de in 2016 geregistreerde voertuigen van EDF Luminus slechts 102 g/km bedroeg.

### Gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van het wagenpark (g/km)



Bron: EDF Luminus en autofabrikanten.

## 77% minder papierverbruik bij EDF Luminus

In 2016 wist EDF Luminus zijn hoeveelheid bedrukte vellen papier te verminderen met 77% ten opzichte van 2014. Hiertoe voerde de IT-afdeling enkele zeer concrete maatregelen in:

- 1 Individuele printers nagenoeg verdwenen;
- 2 Men moet zich verplaatsen naar een van de gemeenschappelijke printers om iets af te drukken;
- 3 Dubbelzijdig afdrukken is de norm geworden in de standaard afdrukinstellingen.

Op deze manier steunt de IT-afdeling concreet de doelstelling van EDF Luminus om zijn ecologische voetafdruk te verkleinen.

## Woon-werkverkeer Premies voor 72 fietsers

In 2016 hebben 72 fietsers mogen genieten van een toegekende premie als ze de fiets namen voor het woon-werk traject. Er zijn meer dan 69 000 kilometers afgelegd, dus een gemiddelde van 960 kilometer per jaar per fietser.



*Victor Lavarra en Dominique Cahay vieren hun deelname aan de "Peter Van Petegem Classic", met de steun van EDF Luminus, in het kader van het Globetrotters programma.*



## 277 miljoen geïnvesteerd in hernieuwbare energie op drie jaar



Als grootste Belgische producent van elektriciteit opgewekt door waterkrachtcentrales of onshore windturbines, investeert EDF Luminus enorme bedragen in het onderhoud en de ontwikkeling van zijn productiecapaciteit van hernieuwbare energie.

Om zijn windmolenpark uit te breiden, is EDF Luminus voortdurend op zoek naar nieuwe sites die geschikt zijn voor de bouw van windmolens. Om de waterkrachtcentrales in bedrijf te houden, blijft EDF Luminus ze renoveren conform de wet.

### Een windpark bouwen: een proces van minstens vijf jaar

De realisatie van een windmolenpark duurt minstens vijf jaar, van de prospectiefase tot de indienststelling. Het hele proces kan nog meer tijd vergen, voornamelijk door beroepsprocedures die systematisch geworden zijn:

- **Fase 1** Voorafgaand onderzoek en voorbereiding van de vergunningen: deze fase omvat de haalbaarheidsstudie, de grondverwerving, het milieueffectenrapport, de voorbereiding van de elektrische aansluiting en het dossier voor de vergunningsaanvraag.
- **Fase 2** Vergunningsprocedure: de administratieve procedures op regionaal en provinciaal niveau nemen minstens elf maanden in beslag. Deze fase kan uitlopen door een beroepsprocedure bij de bevoegde minister, de Raad van State of de Raad voor Vergunningsbetwistingen.
- **Fase 3** Technisch en juridisch onderzoek na het verkrijgen van de vergunningen. EDF Luminus stelt een technisch en financieel dossier op om de investeringsbeslissing voor te bereiden.
- **Fase 4** De bouw van de windmolen. Nadat de nodige beslissingen over de investeringen genomen zijn, duurt het nog minstens elf maanden voordat de windmolen echt operationeel is.

## 4 windturbines van 178 meter: een hoogterecord in 2016

De hoogste windturbines die tot op heden zijn gebouwd door EDF Luminus werden in dienst genomen op 27 april 2016 in Rieme-Noord, op een industrieterrein dicht bij de R4 en de snelweg E34.

Het project werd uitgevoerd in samenwerking met Ecopower (20% van de aandelen en EDF Luminus 80%). Het windmolenpark omvat vier turbines, goed voor 12,8 MW, of het equivalent van het energieverbruik van 6775 huishoudens.

Met een totale hoogte van 178 meter zijn dit de hoogste turbines die EDF Luminus tot nog toe bouwde. “Door de hoge mast bereiken we een hoogte waar de wind constanter en duurzamer is. De windturbines kunnen dus vaker worden gebruikt en de elektriciteitsproductie is groter” aldus Jerome Gevaert, wind developer voor Rieme-Noord. Projectleider Frederik Vael is trots: “De bouwfase werd omzichtig uitgevoerd en er viel geen enkel ongeval te betreuren, noch bij EDF Luminus, noch bij de onderaannemers.”



Bouw van één van de 4 windturbines van het park van Rieme-Noord.



# Leider in onshore windenergie

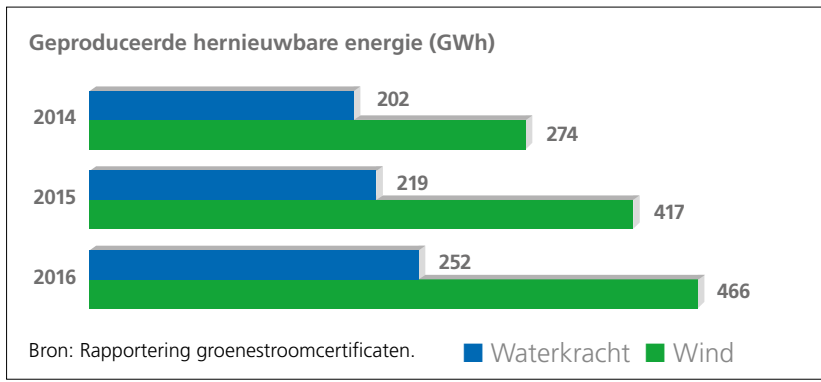
## Twaalf nieuwe vergunningsaanvragen

In 2016 werden vergunningen aangevraagd voor Ciney, Lommel, Eeklo, Bassenge, Juprelle, Remicourt, Brecht, Gembloux, Leuze, Bastogne, Arendonk en Fernelmont, voor een totaal van 108 MW.

## Stijging hernieuwbare productie

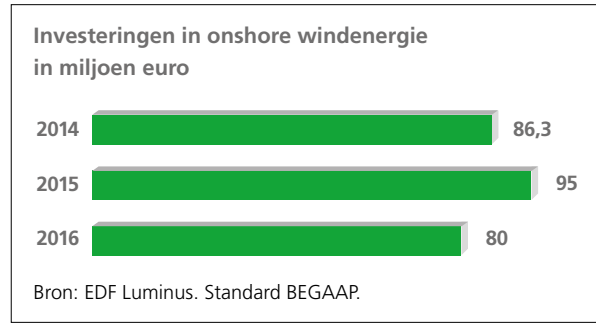
In 2016 kende de productie van windenergie een stijging (+12%) door het groeiend aantal windmolens in gebruik. Deze stijging is niet zo groot als die van de geïnstalleerde capaciteit, als gevolg van de timing van de bouw van nieuwe windmolens, voornamelijk in de tweede helft van het jaar en het gebrek aan wind vanaf september 2016.

Ook de productie van elektriciteit door waterkracht kende een stijging (+15%). In 2016 produceerden de waterkrachtcentrales in totaal 252 GWh dankzij de uitstekende betrouwbaarheid (98%) van de turbines en ondanks een lage toevoer van september tot december.

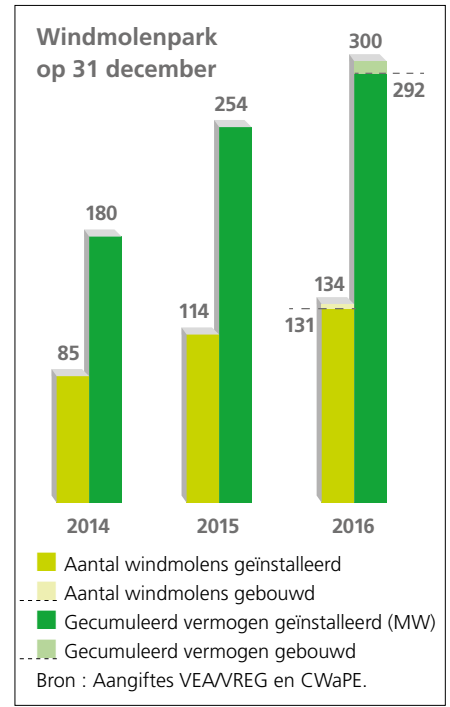


## Windmolenpark: organische groei van 80 miljoen euro

In 2016 bedroeg het investeringsbedrag om het windmolenpark van EDF Luminus uit te bouwen 80 miljoen euro. Het gaat uitsluitend om organische groei want in 2016 werden geen bestaande windmolenparken overgenomen.



In 2016 zag EDF Luminus zijn geïnstalleerd vermogen in windenergie stijgen van 254 MW tot 292 MW (300 MW gebouwd). Deze toename met 15% is te danken aan de indienstname van 17 windmolens op zes sites: Rieme-Noord, Ciney 2, Puurs, Meer-Hoogstraten, Beringen Katoen Natie en Mol. In totaal werden 20 windmolens gebouwd.





# Waterkrachtcentrale van Ampsin:

## start renovatie elektrische installaties

Na de centrales van Lixhe en Andenne ondergaat Ampsin een verjongingskuur gedurende drie jaar. De werkzaamheden moeten eind 2018 afgerond zijn. Het totale budget voor de werken bedraagt 4,2 miljoen euro.

De renovatiewerken aan de waterkrachtcentrale van Ampsin gingen op maandag 23 mei 2016 van start. Doel: de verouderde elektrische installaties vervangen die niet langer beantwoorden aan de van kracht zijnde normen. Hierdoor zal de levensduur van deze centrale met een 20-tal jaar worden verlengd.



### Eerste fase afgerond zonder productieonderbreking

In november 2016 werd de eerste van drie fasen afgesloten. Op het takenlijstje stonden:

- de vervanging van de laagspanningsdistributie,
- de automatisering van de bestaande roosterhark voor een betere recyclage van afval,
- de herstelling van de portaalkraan.

Dankzij een uitstekende organisatie en de actieve medewerking van alle betrokken personeelsleden kon EDF Luminus de machines tijdens deze werkzaamheden operationeel houden.

*De teams van ATS vervangen de laagspanningsdistributiekasten van de waterkrachtcentrale van Ampsin (augustus 2016).*

De volgende fase van de werkzaamheden zal plaatsvinden van juni tot oktober 2017, tijdens de periode dat de waterstand het laagst is. Het controle- en bedieningssysteem van de eerste turbine en de middenspanningsinstallaties zullen worden vernieuwd.

### Teamwork op groepsniveau

ATS, een filiaal van de groep EDF Luminus, staat in voor de elektriciteitswerkzaamheden. De engineering van het controle- en bedieningssysteem van de turbo-alternatorgroepen werd toevertrouwd aan Hydrostadium, een filiaal van de Groep EDF gespecialiseerd in "kleine waterkracht".



# Preventie van de industriële risico's

**Doelstelling van EDF Luminus is om alle ernstige schade aan mensen of het milieu te voorkomen.**

Als aanvulling op de door de overheid verstrekte vergunningen wordt elke nieuwe site systematisch geanalyseerd op industriële risico's, tijdens de ontwikkeling, bij de ingebruikname en vervolgens elke vijf jaar of wanneer wijzigingen worden aangebracht aan heel de installatie of een deel ervan.

De evolutie van de risico's moet immers worden gecontroleerd, zowel vanuit het oogpunt van de installatie zelf als op het vlak van de uitbatings- en onderhoudsprocessen.

De resterende risico's worden gerangschikt volgens hun potentiële gevolgen en de waarschijnlijkheid dat ze zich voordoen, rekening houdend met:

- de gegevens die worden geleverd door de constructeur,
- de analyse van de incidenten of bijna-ongevallen die werden vastgesteld in situ, in het hele proces.
- bijkomende risicostudies uitgevoerd door multidisciplinaire teams van EDF Luminus onder toezicht van externe deskundigen,

- de ervaringslessen van de sector en de autoriteiten.

De voortgang van de geplande acties ter vermindering van de risico's wordt maandelijks gerapporteerd. De gebruikte methodologie dient als referentie de certificaten ISO 14 001 en OHSAS 18 001 te behalen.

## DE INDICATOREN

EDF Luminus moet over incidenten met betrekking tot zijn installaties rapporteren aan de bevoegde instanties. Alle incidenten die milieuschade kunnen berokkenen, hoe klein ook, moeten worden gemeld.

Tot op heden (31 december 2016) heeft EDF Luminus nog geen verklaring moeten afleggen over een ernstig incident.

In 2016 werd één milieu-incident gemeld aan de autoriteiten. Eind november werd een olie lek gedetecteerd op een koeler, geïnstalleerd op het smeeroliecircuit van een gasturbine van de centrale van Seraing. De koeler werd onmiddellijk geïsoleerd en de reservekoeler werd in dienst genomen. In totaal werd naar schatting gedurende één maand ongeveer

800 liter olie in de Maas geloosd, met een snelheid van ongeveer één liter per uur.

Na een uitvoerige analyse van dit incident werd besloten verschillende preventieve maatregelen te treffen om een herhaling, zowel in Seraing als op andere thermische en waterkrachtcentrales, te voorkomen.





## Minder waterverbruik

De thermische centrales moeten gekoeld worden met lucht via een aerocondensor of water, al dan niet met een koeltoren. Dat water wordt opgepompt vanuit een nabijgelegen rivier of de zee en moet behandeld worden vooraleer het in de circuits geïnjecteerd wordt.

Het gebruikte water moet opnieuw worden geloosd met inachtnaeme van strikte voorwaarden, zowel wat betreft de chemische samenstelling als de temperatuur. Van alle vloeibare lozingen van de EDF Luminus-centrales worden stalen genomen en/of

worden de lozingen continu gecontroleerd opdat de in de vergunningen opgelegde normen permanent kunnen worden nageleefd.

In de thermische centrales met gecombineerde cyclus moeten bepaalde koelcircuits onder water blijven, zelfs wanneer de centrale stilligt (bv. wanneer de centrale van Seraing gebruiksklaar wordt gehouden). Omdat de centrale is stopgezet, passeert een deel van het water dat stroomopwaarts wordt afgenomen enkel door de leidingen, zonder dat het wordt

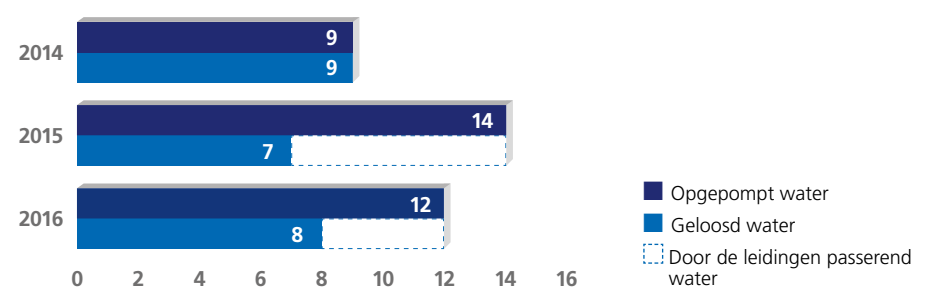
verwarmd of behandeld. In overeenstemming met de overheid wordt dit watervolume niet ingebracht in de aangegeven lozingen van de overheid.

In de loop van 2016 werd de werking van de koelcircuits van Seraing gewijzigd om het opgepompte water te kunnen hergebruiken, waardoor er een kleinere hoeveelheid water door de leidingen passeert.

## DE INDICATOREN

De in 2016 vastgestelde daling van het afgenomen water is grotendeels te danken aan de wijzigingen die in 2015 en begin 2016 werden doorgevoerd in de centrales van Ham en Seraing om het waterverbruik te verminderen.

**Waterverbruik voor koeling van thermische centrales (in miljoen m3)**





## Vast afval: toename van inzameling, productie en recyclage

### De industriële activiteiten van EDF Luminus veroorzaken verschillende soorten vast afval.

Elk jaar haalt EDF Luminus honderden ton afval uit de Maas om de doorstroming stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales te beschermen. Het bedrijf

draagt de kosten voor de inzameling, het sorteren en de recyclage van dat afval. De hoeveelheid afval die uit de rivier wordt gehaald, varieert van jaar tot jaar en is afhankelijk van het waterdebiet en eventuele overstromingen.

De hoeveelheid rechtstreeks door EDF Luminus geproduceerd afval hangt dan weer af van de omvang van de geplande onderhoudswerkzaamheden (routine-onderhoud, groot onderhoud, renovatie, enz.). Sommige afvalstoffen kunnen gesorteerd, gerecycleerd of hergebruikt worden.

## DE INDICATOREN

De hoeveelheid afval die stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales uit de Maas wordt gehaald, nam lichtjes toe in 2016 (+14%) door de omstandigheden van de Maas en de hervatting van de screening in Andenne, na de renovatiewerkzaamheden van augustus 2014 tot december 2015. Dit afval wordt in zijn totaliteit gesorteerd en gerecycleerd, in 2016 voor een kostprijs van ongeveer 138 000 euro.

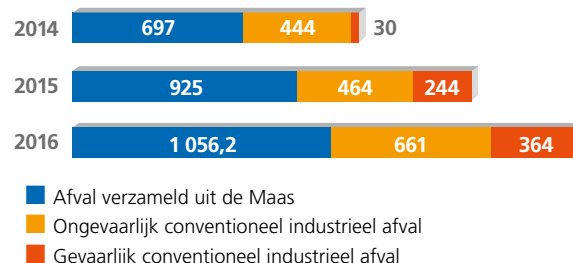
In 2016 is de hoeveelheid niet-gevaarlijk industrieel afval sterk gestegen (+42%) omwille van de demontage van een havenkraan van 356 ton op de site van de centrale van Seraing.

Bronnen: Rapportering REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Sols et Déchets. Rapportering aan de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM).

De hoeveelheid gevaarlijk afval is ook met de helft toegenomen wegens grote onderhoudswerkzaamheden in 2016:

- de evacuatie van zware stookolie in Ham (220,6 ton);
- het ledigen van de brandstoftanks van Monsin (87,2 ton).

### Klassiek industrieel afval (ton)

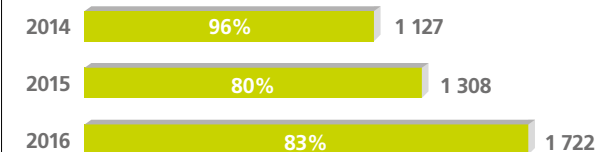


### Gerecycleerd afval

In 2012 heeft EDF Luminus een beleid uitgestippeld dat tot doel heeft de hoeveelheid stortafval te verkleinen. Al het afval dat uit de Maas wordt gehaald, wordt gesorteerd en gevaloriseerd.

In 2016 is het aantal ton gerecycleerd afval gestegen (+24%) door de demontage van een havenkraan in Seraing (356 ton), het ledigen van de brandstoftanks van Monsin en de toegenomen hoeveelheid afval die uit de Maas werd gehaald.

### Gerecycleerd afval (ton) in verhouding tot totaal geproduceerde hoeveelheid





# Maatregelen ter bevordering van de biodiversiteit

De bescherming van de biodiversiteit is één van de eisen waarmee het bedrijf dagelijks wordt geconfronteerd, als gevolg van de mogelijke impact van zijn activiteiten op het milieu.

Alle projecten die een significante impact kunnen hebben op het ecologisch evenwicht worden onderworpen aan een milieueffectenstudie vooraleer een milieuvergunning kan worden afgeleverd. Vergelijkbare studies worden ook uitgevoerd bij verlengingen van vergunningen, voor de centrales die beschikken over een vergunning van klasse 1.

In het Waals Gewest in het bijzonder voorziet de reglementering de invoering van compenserende maatregelen wanneer een windenergieproject een risico op verstoring van de biodiversiteit inhoudt dat op onvoldoende wijze kan worden beperkt.



Eetbare haag in Lixhe.



Insectenhotel in Lixhe.

Naast de verplichte acties onderneemt EDF Luminus nog meer om bij te dragen aan de bescherming van de biodiversiteit, telkens wanneer de gelegenheid zich voordoet. Dit is namelijk het geval :

- op de sites van Ringvaart en Seraing (zones waar laat wordt gemaaid);
- op de sites van Angleur en Lixhe (ruimten voorbehouden voor biodiversiteit);
- op de vier sites met bijenkolonies (Floriffoux, Grands Malades, Seraing en Ringvaart)

## DE INVENTARISSEN

De lijst met sites waar maatregelen zijn genomen om de biodiversiteit te beschermen of te herstellen, is bijgewerkt op de website [www.edfluminus.com](http://www.edfluminus.com).

### Verplichte maatregelen

*Dit overzicht bevat alle sites waarop elektriciteit wordt geproduceerd (windturbines, thermische en waterkrachtcentrales) en waar vrijwillige of verplichte maatregelen zijn getroffen.*



### Vrijwillige maatregelen

*Ook een lijst van de uitgevoerde audits om vervuilde bodems te identificeren, kan online worden bekeken.*

*Uit deze lijst blijkt dat tot 31 december 2015 geen enkele saneringsmaatregel nodig was.*



### Bodemaudits





## Life 4 Fish:

inleidende studies zijn aangevat



Gebruikte kraan en recuperatienet voor de aanvang van de Life 4 Fish-studies op 2 december 2016 – waterkrachtcentrale van Andenne.

Op 2 december 2016 zijn in de waterkrachtcentrale van EDF Luminus in Andenne de inleidende studies voor het Life 4 Fish-programma aangevat. Het doel van deze studies, waarvan het protocol werd uitgewerkt door een multidisciplinair team, is de reële impact van de centrales op de stroomafwaartse migratie van twee trekvisen (de zilveraal en de smolt) te meten.

Om deze impact te meten, zullen twee zaken worden uitgevoerd: ten eerste het overlevingspercentage bij passage door de turbines, en ten tweede de migratiewegen die deze twee soorten afleggen. Uiteindelijk zullen er, op basis van de gegevens uit deze metingen, duurzame oplossingen worden geïmplementeerd.

“De regelgeving betreffende bepaalde waterkrachtcentrales van EDF Luminus voorziet een aantal bepalingen die hun toekomstige rentabiliteit beïnvloeden. Daarom voert EDF Luminus deze studies uit in samenwerking met de Waalse en Europese autoriteiten”, aldus Christian Collin, Manager Safety & Environment bij EDF Luminus.

“Alle operaties, ook degene die in december 2016 werd uitgevoerd op de centrale van Andenne, vallen ten laste van EDF Luminus. Het budget dat voor deze voorbereidende studies werd vrijgemaakt, bedraagt 1 miljoen euro. Het is de eerste keer dat studies van een dergelijke omvang worden uitgevoerd op het lager gelegen gedeelte van de Maas. Ze vormen de eerste fase van het veldonderzoek van vijf jaar waarvoor EDF Luminus wordt gefinancierd door het Life-programma van de Europese Commissie”, weet Pierre Theunissen, Project Manager bij EDF Luminus.

Andere studies over de vissterfte in de buurt van waterkrachtcentrales en mogelijke oplossingen voert EDF Luminus al uit sinds 2010, bijvoorbeeld in de centrale van Lixhe.





## Compenserende maatregelen in Héron: 8,25 hectare aanplantingen ter bevordering van de fauna

**In 2016 werden specifieke maatregelen getroffen in het kader van de bouw van het windmolenpark van Héron (drie windturbines van 2,5 MW).**

In samenwerking met de naburige boeren zorgde EDF Luminus voor de beplanting van 8,25 hectare ter bevordering van de fauna, zoals voorzien in de verstrekte vergunning. Deze maatregelen zijn bedoeld om een

mogelijke impact van het windmolenpark van Héron op de vogelpopulatie van de streek te compenseren. Met de invoering van voedingsplanten op basis van granen en grasstroken in samenwerking met de vzw 'Faune et Biotopes', willen we de beschikbaarheid van voedsel, de rust, en de paarkansen voor het lokale vogelbestand vergroten.

*Aanleg van voedingsplanten op basis van granen en winterwikke.*



## Bescherming van de bijen en honingooft



**Het partnership met Beodiversity wordt voortgezet, waarbij vier geschikte percelen op de sites van EDF Luminus ter beschikking worden gesteld om de bijenpopulatie in België voor uitsterving te behoeden.**

Tijdens de zomer van 2016 produceerden de twaalf bijenkolonies hun tweede oogst. Het grootste deel daarvan werd in september uitgedeeld aan de personeelsleden, om ze te sensibiliseren voor het behoud van de biodiversiteit.

*De potjes voor het personeel bevatten slechts 50 gram honing, vorig jaar was dat nog 140 gram. Door de slechte weersomstandigheden viel de oogst van 2016 inderdaad mager uit.*





# Lixhe: 100% groenruimten

## ter bevordering van de biodiversiteit!

“Naar aanleiding van de heraanleg van het gebied rond de in 2013-2014 gerenoveerde waterkrachtcentrale van Lixhe, plantte EDF Luminus in 2016 een eetbare haag en een laagstamappelboom, werden er bloemenvelden gezaaid en werd er een insectenhotel gemaakt”, aldus Pascal Delfosse van EDF Luminus. “Er werden lessen getrokken uit de aanleg van de site van Angleur in 2015” aldus Christophe Mestdagt, “en dit keer werden alle groenruimten ingericht ter bevordering van de biodiversiteit.”



“Dankzij de acties die werden toegepast in Lixhe kon er een biotoop worden gecreëerd ter bevordering van de planten- en dierendiversiteit en vinden heel wat soorten er nu voedsel en rust”, licht Amandine Delalieux van vzw ‘Faune et Biotopes’ toe, partner van EDF Luminus voor deze actie. “Eind 2016 was de stand van alle verwezenlijkingen bevredigend. Te bevestigen in het voorjaar van 2017.”



Aanplanting van 20 m eetbare haag in maart 2016. Bestaat uit zwarte bessen, rode bessen, kruisbessen en frambozen.

Aanplanting van een rustieke laagstamappelboom



Het insectenhotel van Lixhe werd al heel snel bewoond.





**Katleen Daems**, Corporate Director, Human Resources.



# De menselijke uitdagingen

## Veiligheid en gezondheid

Professionele activiteiten vormen tegelijk een troef en een risico voor de gezondheid. De beroepsrisico's voor de gezondheid en de veiligheid van het personeel variëren naar gelang van het uitgeoefende vak. De risico's zijn niet dezelfde in een industriële, administratieve of commerciële omgeving. De vermindering van de risico's die verbonden zijn aan de werkomgeving of het individueel gedrag, is een prioriteit om de veiligheid en gezondheid van het personeel te vrijwaren.

## Ontwikkeling van competenties

De permanente ontwikkeling van competenties is absoluut noodzakelijk in een sterk evoluerende sector, zowel vanuit technologisch oogpunt voor de productie van elektriciteit als vanuit het oogpunt van dienstverlening aan de klanten. Om haar concurrentiepositie te behouden moet de onderneming niet alleen haar competenties in haar traditionele domeinen onderhouden (uit veiligheid of vanuit het oogpunt van de relatie met de klanten), maar ook nieuwe competenties ontwikkelen in de nieuwe domeinen van de onderneming. Dat veronderstelt de identificatie van de sleutelfuncties en -profielen, het aantrekken van nieuw talent en het motiveren en behouden van de meest performante werknemers.

*“Omdat alles begint bij gelukkige werknemers, in een aangename en verbonden omgeving, voeren wij nieuwe manieren van werken in waar elkeen zich ten volle kan ontwikkelen.”*

## Levenskwaliteit op het werk

Het welzijn op het werk heeft rechtstreeks invloed op de motivatie, de prestaties en het innovatievermogen van het personeel. Het is dan ook een belangrijk aandachtspunt geworden voor bedrijven die werknemers willen aantrekken die zich ten volle willen ontplooien.

## Diversiteit

De diversiteit van het personeel, in al zijn vormen (competenties, ervaring, leeftijd, geslacht, cultuur enz.) is een bron van innovatie en zorgt ervoor dat we ons beter kunnen aanpassen aan de verwachtingen van de klanten. Het blijft ook een aandachtspunt om teamwork te begunstigen.

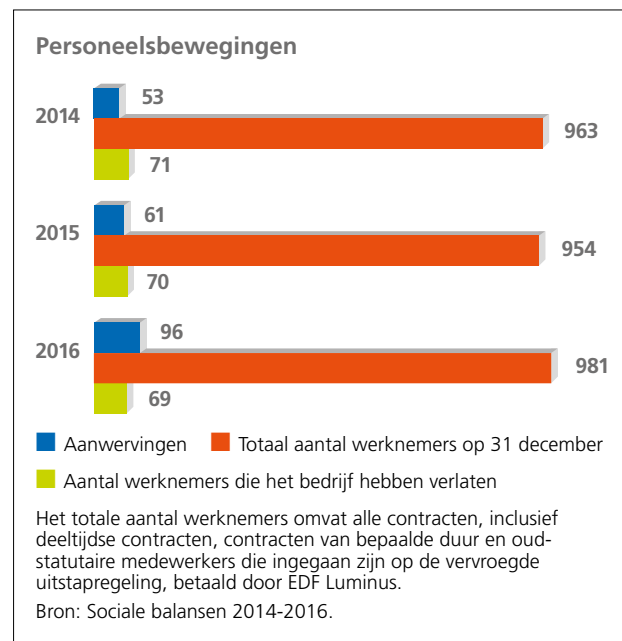
- Personeel >
- Veiligheid en gezondheid >
- Levenskwaliteit op het werk >
- Ontwikkeling van competenties >
- Diversiteit >
- Solidariteit >



# Een topwerkgever die zijn werknemers ontwikkelt

## Vooruitgang van de aanwervingen in de diensten

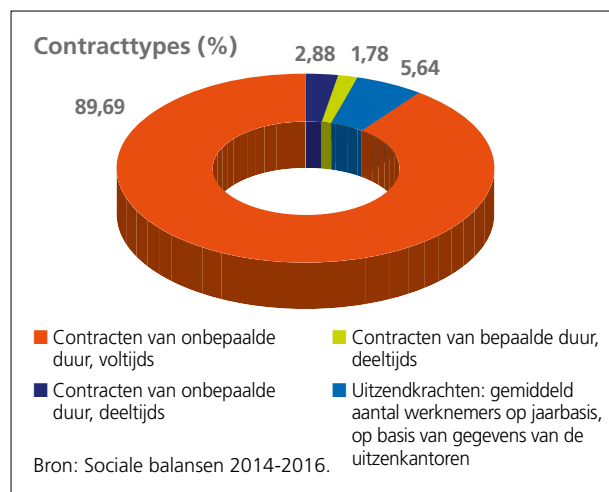
Het personeelsbestand van EDF Luminus groeit (+2,8%) door toenemende aanwervingen (+57%). Deze hadden vooral betrekking op de afdelingen Diensten aan residentiële klanten en ondernemingen, alsmede op Informaticasystemen, in het kader van de digitalisering van onze processen.



## Hoofdzakelijk arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur (92%)

Het aantal voltijdse arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur stijgt in eenzelfde mate als het globale personeelsbestand (+2,9%). Het aantal arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur blijft laag (minder dan 2% van het totaal). Stijging van dat aantal houdt gelijke tred met die van de aanwervingen. Het aantal deeltijdse arbeidsovereenkomsten is gedaald met 10%.

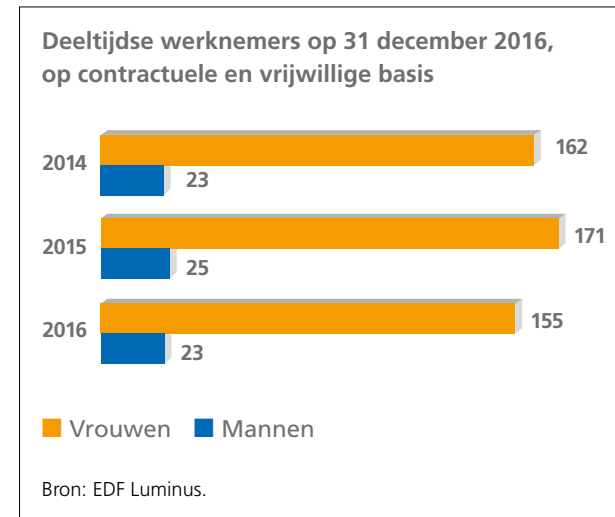
Het aantal personen dat tewerkgesteld is als uitzendkracht stijgt (gemiddeld personeelsbestand over het jaar bedraagt 29,1 personen tegenover 19,4 vorig jaar), door de invoering van een nieuw systeem voor customer relations management.



## 18% van het personeel werkt deeltijds

In 2016 bedraagt het percentage deeltijdse werknemers 18%, waarvan 13% mannen.

In 2016 daalt het aantal vrijwillig deeltijds werkende contractuelen, zowel bij de mannen (-8%) als bij de vrouwen (-9%).





# Twee opeenvolgende jaren zonder arbeidsongevallen met werkverlet



Sinds 2010 heeft EDF Luminus een geïntegreerd beheersysteem voor gezondheid, veiligheid en milieu.

Voor alle werkplaatsen en de meeste professionele situaties werd een risicoanalyse uitgevoerd. De oorzaken van elk ongeval of bijna-ongeval worden minutieus geanalyseerd om de materiële oorzaken geleidelijk aan te elimineren en de culturele oorzaken te beperken (gebrekkige kennis van de regels, onachtzaamheid, enz.).

EDF Luminus NV heeft sinds juni 2013 het OSHAS 18 001 certificaat. Deze certificering veronderstelt een continue verbetering en systematische rapportering van een aantal indicatoren.

## Stijging opleidingsuren in veiligheid

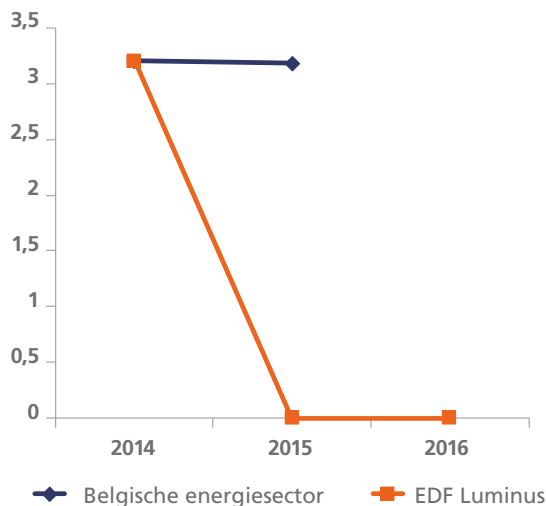
In 2016 bedraagt het totaal aantal uren dat werd besteed aan veiligheid 5579 uur. De stijging in 2016 is te danken aan een reeks opleidingen over "stresspreventie".

Dit cijfer bevat ook 1321 uur "toolbox"-opleiding over Veiligheid op het werk, die vorig jaar afzonderlijk werden gerekend.

## DE INDICATOREN

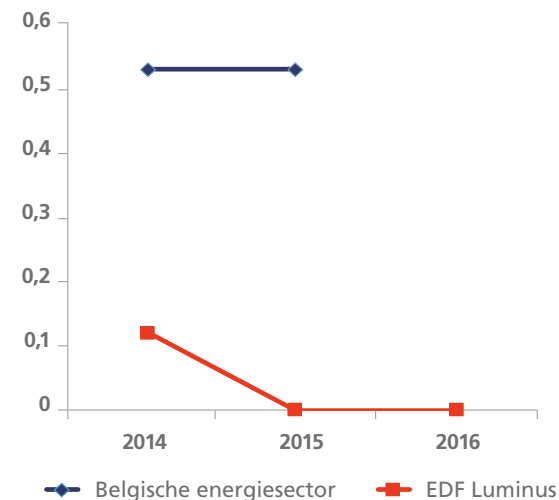
### Frequentiegraad van ongevallen met werkverlet

De frequentiegraad is het aantal ongevallen met arbeidsongeschiktheid tot gevolg, per miljoen gepresteerde uren.



### Globale ernstgraad

De globale ernstgraad is het aantal "verloren" werkdagen als gevolg van arbeidsongevallen, per duizend gepresteerde uren.



In 2016 had EDF Luminus geen arbeidsongevallen met werkverlet bij het interne personeel. De frequentiegraad en de ernstgraad zijn dus net zoals in 2015: 0. Wat de onderaannemers betreft werd 1 ongeval met werkverlet geregistreerd, wat resulteert in een frequentiegraad van 1,4. In 2015 hadden we voor onze onderaannemers een frequentiegraad van 4,7. Tijdens werkzaamheden in een windturbine in ons windmolenpark van Dinant, werd de windturbine onverwacht door de bliksem getroffen. Een van de technici die zich op dat moment in de gondel van de turbine bevond, heeft hierdoor tweedegraads brandwonden opgelopen. Dit resulteerde in vier dagen werkverlet. Na onderzoek van dit ongeval werden bijkomende maatregelen getroffen om de herhaling van dergelijke incidenten te vermijden.





# New Way of Working pilootfase geslaagd

In 2016 werd het programma “Power to you” gelanceerd in het kader van het transformatieplan. Er werd een pilootprogramma opgezet om telewerk en een nieuwe werkomgeving te testen.

Deze piloot werd opgestart binnen de IT-, HR- en Finance-afdelingen. Bij dit pilootprogramma werden voor het eerst ook de gebaremiseerde werknemers betrokken. Tijdens de testperiode van januari tot december 2016 wensten 255 personen te telewerken, voor een totaal van 4027 werkdagen, m.a.w. een vijftiental dagen per persoon.

In december 2015 en augustus 2016 werden opiniepeilingen gehouden om het succes van de pilootfase te evalueren. De resultaten wijzen op een vooruitgang van de tevredenheid bij de werknemers van die afdelingen, vanuit het oogpunt van het evenwicht tussen het privéleven en werk, motivatie en concentratievermogen.

De aandachtspunten blijven de organisatie van het werk in het team, wat meer planning en overleg vereist, alsmede de perceptie van thuiswerkende collega's, die remmend kan werken.

De roll-out van dit programma zal in 2017 worden voortgezet in de vestigingen van Hasselt en Luik.

## Een “activity based” omgeving voor Human Resources

Op de Human Resources-afdeling is een nieuwe werkomgeving gecreëerd, aangepast aan de verschillende activiteiten van de teams.

Niemand heeft nog een eigen bureau en er werden nieuwe werkplekken ingericht. Met veel succes werden een stille werkruimte, een samenwerkingszone en semi-afgesloten kantoren ingericht. De lessen die zijn getrokken uit het werken in deze omgeving werden geïntegreerd in het design van de kantoren te Brussel, Hasselt en Luik.

*Een nieuwe ruimte om samenwerking te bevorderen.*







## DE INDICATOREN

### Hoge en stabiele graad van betrokkenheid van het personeel

De motivatie van het personeel is een van de indicatoren die door de directie van het bedrijf van heel dichtbij wordt gevolgd. Deze wordt jaarlijks gemeten door een externe organisatie.

De resultaten van het onderzoek van 2016 in september-oktober wijzen op een stabiliteit van de betrokkenheid in vergelijking met 2015. De personeelsbetrokkenheid bedraagt 78%, wat hoger is dan het Belgisch gemiddelde (74%). De participatiegraad aan dit intern onderzoek blijft zeer hoog: 84% in 2016 en in 2015. Zoals elk jaar worden de resultaten ontleed om actieplannen op te stellen die inspelen op de specifieke behoeften van elk team.

### Vertrouwenspersonen: een erkend netwerk

De vertrouwenspersonen, waarvan de benoeming moet worden goedgekeurd door de sociale partners, spelen zowel een preventieve als een curatieve rol. Ze kunnen worden ingeschakeld op eenvoudig verzoek, zowel door de werknemers als door de managers, in geval van psychosociale problemen (geschillen, stress, pesten en geweld op het werk).

In het begin van de jaren 2010 wilde het management van EDF Luminus een gediversifieerd netwerk benoemen, zowel wat geslacht als taal, hiërarchisch niveau als geografische lokalisatie betreft. Het huidige netwerk is dus veel groter in aantal dan door de wet wordt voorgeschreven (acht personen in plaats van één).

Het personeel wordt door de verschillende interne informatiemiddelen geregeld herinnerd aan de namen van de vertrouwenspersonen. In oktober 2016 ging het Veiligheidsbericht van de Week, dat wekelijks naar alle personeelsleden wordt gestuurd, specifiek over tips om psychosociale eerste hulp te verlenen.

Het aantal keren dat in 2016 op het netwerk een beroep werd gedaan kende een lichte stijging (+15%) gespreid over alle afdelingen, wat wijst op een groeiende aandacht voor psychosociale risico's.

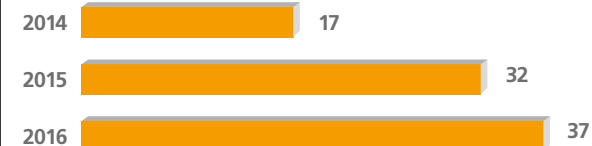
Er werd in 2016 geen formele klacht ingediend bij de bevoegde autoriteiten.

### Voor het 5de jaar op rij behoren we tot de Belgische Top Employers

Het Top Employer-certificaat wordt jaarlijks uitgereikt aan een beperkt aantal ondernemingen door het onafhankelijke Top Employers Institute. Het erkent toonaangevende werkgevers die uitstekende arbeidsvoorwaarden bieden. Het keurmerk is niet alleen een herkenbaar symbool van onze succesvolle werknemersomgeving in de voorbije 12 maanden, maar toont ook ons commitment om ons HR beleid verder te optimaliseren om een nog betere werkgever te worden.



### Voorvallen gesignaleerd aan de vertrouwenspersonen



Bron: Jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.



# Grotere inspanningen voor opleidingen

“Tegenover een sterk veranderende toekomst moeten onze organisaties beweeglijker en flexibeler worden”, verklaart Bart Remmerie, Director People Engagement. “We moeten dus blijven investeren in de ontwikkeling van ons personeel, maar ook in soepelere structuren, waarin elkeen een hele carrière lang competenties kan ontwikkelen. Daarom worden onze prestaties op dit gebied minstens evenzeer gemeten in termen van interne mobiliteit als van uren opleiding.”

## Het “mentaal kapitaal” van de werknemers behouden: een topactie in 2016

In 2016 hebben 330 medewerkers van EDF Luminus kunnen genieten van informatiesessies over “mentaal kapitaal”. Tussen juli en oktober werden 12 voorstellingen georganiseerd in zes van onze vestigingen, voor een totaal van 1 180 opleidingsuren.

“De permanente stress die het gevolg is van onze hyper-geconnecteerde levenswijze is een belangrijk onderwerp geworden, zowel in de Belgische samenleving als in de bedrijven. EDF Luminus is gevoelig voor dat onderwerp en heeft acties ondernomen om zijn medewerkers die bron van extra stress te ontzien. In de loop van de informatiesessies over mentaal kapitaal, werden de grenzen van onze hersenen alsmede de technieken om te ontstressen gedetailleerd besproken,” verklaart Ben Aelbrecht, Preventieadviseur, specifiek belast met de preventie van psychosociale risico’s sinds april 2016. “Dankzij dit opleidingsprogramma is EDF Luminus erin geslaagd om het debat over dat onderwerp te openen en de

mensen bewust te maken van het feit dat iedereen iets kan doen om zijn/haar eigen evenwicht te verzekeren.”

Verschillende exemplaren van de boeken “Mentaal Kapitaal” en “Het Nieuwe Mentaal” van Elke Geraerts, waarvan de inhoud de voorstellingen heeft geïnspireerd, werden in het bedrijf ter beschikking gesteld. In november werd een communicatie-actie gelanceerd om ervoor te zorgen dat de aangeleverde elementen niet worden vergeten. Elke maand worden tips & tricks over de verschillende aangesneden onderwerpen tijdens de informatiesessies aan de medewerkers van EDF Luminus gecommuniceerd. Deze actie wordt voortgezet in 2017.



*Sinds deze opleiding, bedoeld om het eigen mentaal kapitaal te bewaken, weet iedereen dat om op olifanten te jagen, men zich best niet laat afleiden door konijnen...*



# Het perspectief verbreden

In 2016 werden verschillende evenementen georganiseerd voor het management, om hen in te lichten over de strategie van het bedrijf zodat ze hun kennis over verschillende kernthema's kunnen vergroten.

## Op 27 juni 2016

kwam Jean-Pascal Van Ypersele aan de leidinggevende kaderleden een voorstelling geven over de nieuwste beschikbare gegevens rond de klimaatontwikkeling.



“Die evenementen dragen bij tot verruiming van onze kijk op de wereld en onze dagelijkse initiatieven,” verklaart Anne Grandjean, Communication Director.

## Op 7 september 2016

werd Matthieu Ricard, die de Dalai Lama naar Brussel vergezelde, uitgenodigd om een uiteenzetting te geven voor alle kaderleden en teamverantwoordelijken over duurzame ontwikkeling en efficiënt altruïsme.



“Wij rekenen die uren niet mee bij het totaal van de opleidingsuren, want zij zijn inspiratie of motivatie veeleer dan overdracht van formele kennis.

Maar de deelnemers zijn trouw en de beoordelingen zijn zeer positief.”



## DE INDICATOREN

### Opleidingsuren vergeleken met het totale aantal gewerkte uren (%)



Bron: sociale balansen 2014-2016.

Het aantal uren dat in 2016 aan opleiding werd besteed kent een lichte stijging, met name door een grotere inspanning voor de preventie van stress op het werk. Alle werknemers, behalve ter beschikking gesteld personeel of langdurig zieken, hebben in de loop van het jaar minstens één - formele of informele - opleidingssessie gevolgd.

Het percentage opleidingen van informele aard vertegenwoordigt 20% van de vrijgestelde uren.

### Een hoge graad van interne promotie

Bij EDF Luminus verschijnen de meeste vacatures gedurende twee weken op het intranet van de onderneming voordat ze buiten het bedrijf worden bekendgemaakt. De leidinggevende van een werknemer die voor een vacature wordt aanvaard, mag zich tegen die overplaatsing niet verzetten. Alleen overgangperiodes van maximaal drie maanden kunnen worden besproken.

Dit beleid, alsmede het individuele opleidingsplan dat jaarlijks met de directe manager wordt besproken, draagt bij tot een hoge graad van interne promotie. In 2016 werd 62% van de bekendgemaakte en ingevulde vacatures ingevuld door interne bewegingen. 63 personen hebben zich kunnen ontwikkelen door van betrekking te veranderen.

### Internationale opportuniteiten

Als filiaal van een internationale marktleider in energie kan EDF Luminus zijn personeel carrièremogelijkheden buiten België bieden. In 2016 hadden vijf kaderleden van EDF Luminus een opdracht in het buitenland, als expat binnen de Groep EDF, met name in Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Thailand.

Eind december 2016 bedroeg het gemiddelde aantal expats dat voor EDF Luminus werkte 7 personen.



# Diversiteit: twee verantwoorde engagementen

EDF Luminus beschouwt diversiteit op de werkvloer als een verrijkende factor die innovatie en aanpassing aan de verwachtingen van de klant bevordert. Het collectieve succes, “all together”, is zelfs een van de drie fundamentele waarden van de onderneming, samen met “customer first” en “entrepreneurship”.

De interne Gedragscode herinnert aan de bepalingen van de wet van 10 mei 2007, waarin discriminatie wordt verboden op basis van leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke stand, geboorte, vermogen, religieuze of filosofische overtuiging, lidmaatschap van een politieke partij of vakbond, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een lichamelijke of genetische eigenschap of sociale afkomst. Verschillende indicatoren worden opgevolgd om bepaalde acties desgevallend beter aan te passen aan de doelgroepen in kwestie.

## Een duidelijk engagement voor diversiteit bij het management

Op 8 maart 2016 heeft Grégoire Dallemagne zich ter gelegenheid van een management meeting over performance uitdrukkelijk uitgesproken voor diversiteit op alle niveaus van het bedrijf.

De wens van Grégoire Dallemagne en van het voltallig uitvoerend comité bestaat erin een positieve cultuur te promoten, die zo weinig mogelijk beïnvloed wordt door stereotypen. In 2016 werd een specifieke opleiding uitgewerkt en uitgetest bij de Human Resources-managers om de onderliggende elementen van seksisme te verkennen. Andere sensibiliseringsacties voor een beter begrip van onbewuste vooroordelen zijn gepland in de toekomst.

*“We streven naar diversiteitsvriendelijke en stereotypevrije leiderschapscultuur en -gedragingen. Onze leiders en people managers moeten zich bewust zijn van zichtbare, onzichtbare of onbewuste discriminatie tegen vrouwen, door zowel mannen als vrouwen, en van genderspecifieke stereotypen in het algemeen.”*

*Grégoire Dallemagne, 8 maart 2016*

## Sociale diversiteit: EDF Luminus schaaft zich achter initiatief van The Shift

In september 2016 ondertekende Grégoire Dallemagne “Decent work for all”, een charter voorgesteld door The Shift, een vereniging waarvan EDF Luminus lid is.

Hoofddoel van dit charter is duurzame tewerkstelling van werkzoekenden te begunstigen door partnerships met andere organisaties aan te knopen.

Een van de actielijnen houdt verband met de ondertekening van het Renowatt-contract (cfr. pagina 38), waarin een belangrijk sociaal luik is opgenomen rond opleidingen via het werk.



*Begin december vergaderden verschillende CEO's die het charter “Decent work for all” hebben ondertekend en een aantal voorzitters van partnerorganisaties met federaal minister Kris Peeters.*



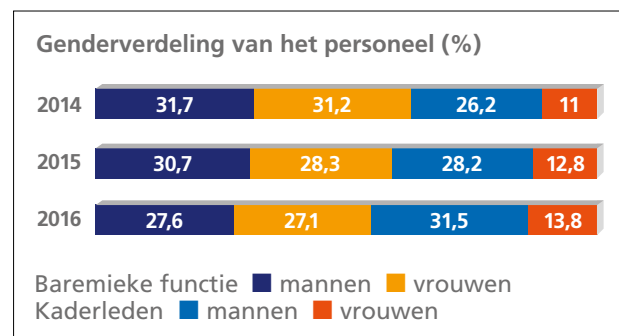


## DE INDICATOREN

### Spreading van werknemers naar geslacht

De vrouwen vertegenwoordigen 41% van het personeel van EDF Luminus, een cijfer dat significant hoger ligt dan het gemiddelde van de actoren in de sector, dat dicht bij de 25% ligt. De vrouwen vertegenwoordigen 30% van de populatie van kaderleden.

Er dient op te worden gewezen dat in 2016 de verhouding van kaderleden 45,2% van het totale personeel heeft bereikt, m.a.w. een stijging van 10%, wat wijst op een toegenomen responsabilisering van de werknemers en op hun sterkere competenties.



### Personen met een handicap

EDF Luminus stelt twee personen tewerk van wie de handicap een aanpassing van de arbeidsomstandigheden vereist. Naast erkende handicaps worden individuele maatregelen getroffen voor elke persoon die specifieke problemen heeft (configuratie van het kantoor, type voertuig enz.).

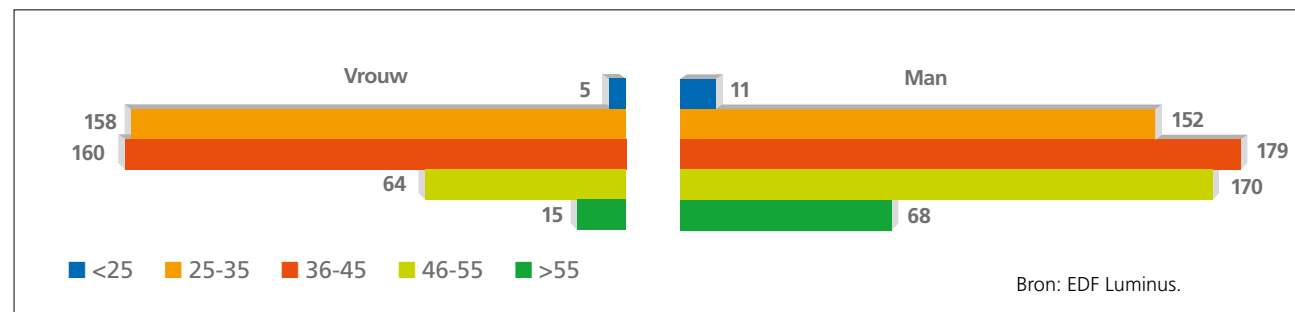
### Evolutie van de leeftijds piramide

De evolutie van het personeel naar leeftijd (cfr. rapport duurzame ontwikkeling 2015 pagina 54) wijst op een matige daling (van 9 naar 11%) van het aantal vrouwelijke personeelsleden in de categorieën 25-35 en 36-45. De leeftijdscategorieën 46-55 en >55 daarentegen kennen een stijging bij de vrouwen, wat overeenkomt met de stijging van het aantal vrouwelijke kaderleden

### Negen nationaliteiten

In het bedrijf waren negen nationaliteiten vertegenwoordigd (naast expats) op 31 december 2016. De werknemers met een Belgische nationaliteit vertegenwoordigen 95% van het totaal. Fransen, Italianen en Nederlanders maken 3,5% uit van het totale personeelsbestand.

(+8%). Bij de mannen is bij alle leeftijdscategorieën een lichte stijging te merken (van 1 tot 5%), behalve bij de min-25-jarigen, die in aantal zijn verdubbeld. De ontwikkeling in de energiediensten brengt immers een grotere behoefte aan technische profielen met zich mee, m.a.w. een meer overwegend mannelijke populatie.





# Globetrotters: vier nieuwe fietsen

## voor de Cardiologische Liga

Dankzij de inspanningen van 503 medewerkers in het kader van het programma Globetrotters kon EDF Luminus in 2016 vier fietsen schenken aan de Belgische Cardiologische Liga.

Globetrotters ging van start in 2014. Op het platform kunnen de medewerkers van EDF Luminus al hun fysieke activiteiten registreren. Achteraf worden die omgezet in kilometers.

In 2016 werd per reis rond de wereld (40 075km) die de gehele onderneming aflegde een fiets aangeboden

aan de Belgische Cardiologische Liga voor haar hartrevalidatiecentra. Het programma Globetrotters dient zo een dubbel doel: de medewerkers van EDF Luminus aanmoedigen om te sporten en tegelijkertijd een goed doel ondersteunen.



*In het kader van het programma Globetrotters werden in 2016 zes workshops pilates georganiseerd voor het personeel op de vier sites van EDF Luminus. De kennismakingsessies vielen zeer in de smaak en telden dubbel voor de reis rond de wereld!*



*Dankzij het programma Globetrotters kon het personeel deelnemen aan verschillende sportevenementen. Hier: de 20 km van Brussel, waar EDF Luminus ook de stichting Run for Parkinson steunde.*

# Teambuilding

## in de Kringwinkel Hageland

Op 25 augustus 2016 trokken 20 leden van het marketingteam van EDF Luminus voor hun teambuildingactiviteit naar de Kringwinkel Hageland in Tienen. Ze hielpen er met administratieve en fysieke activiteiten zoals kleren sorteren, de klanten bedienen en de rekken vullen.

“Het marketingteam kreeg de kans om zich te verdiepen in de wereld van de recyclage, de solidariteit en het engagement voor de gemeenschap”, aldus Marketingdirectrice Marleen Nijsten. “We gaven het personeel van de Kringwinkel een paar ideeën om hun aanbod en hun website te verbeteren. Sommige van onze collega's zijn zelfs vaste klant van de Kringwinkel geworden!”

De Kringwinkel is een sociale onderneming waar kledij en spullen worden verkocht die mensen weggeven. In Vlaanderen zijn er ondertussen al meer dan 130 van dergelijke winkels. Ze zorgen voor sociale tewerkstelling (4500 jobs) en een aanzienlijke vermindering van de afvalberg.



De 20 leden van het marketingteam in de Kringwinkel Hageland.





## Zes Collect'INs van Spullenhulp op vijf sites van EDF Luminus

Begin december 2016 werden zes gele containers van Spullenhulp geplaatst op vijf sites van EDF Luminus: Brussel, Luik, Hasselt, Seraing en Gent-Ham.

Spullenhulp zal regelmatig laten weten waar ze specifiek naar op zoek zijn, zodat het personeel zijn giften hier beter kan op afstemmen. Deze winter had Spullenhulp vooral damesaccessoires, huislinnen en kinderkleding nodig.

Spullenhulp is een vzw die strijdt tegen armoede en sociale uitsluiting. Ze zamelt elk jaar 6000 ton kleren, 2000 ton meubels en andere spullen in. De winst hiervan is bestemd voor de financiering van allerhande sociale activiteiten.

Een grote dank aan de vrijwilligers: Monia, Albert, Eliane, Pascale-Marie en de afdelingen Facility en Communication voor hun inzet voor deze duurzame actie!



"Collect'IN" op de 6e verdieping in de lokalen in Brussel.



## Red Nose day

In 2016 ging het IT-team een grote uitdaging aan: twee keer zoveel rode neuzen verkopen aan de collega's als vorig jaar. De Rode Neuzen Dag is een initiatief om het taboe rond psychische problemen bij jongeren te doorbreken. Missie volbracht: er werden 511 rode neuzen verkocht! De poffertjes die het managementteam had klaargemaakt waren niet vreemd aan dit succes. Proficiat!



# Rode Duivels ontmoeten Make A Wish-kinderen dankzij Luminus

In het kader van de steun van Luminus aan de Belgische nationale ploeg konden tien zieke kinderen, geselecteerd door Make-A-Wish, in oktober de Rode Duivels ontmoeten.

“Naar aanleiding van de wedstrijd België-Bosnië Herzegovina brachten deze kinderen een namiddag door in het opleidingscentrum van Tubeke om er te spelen en plezier te maken met hun 25 idolen”, vertelt Pierre-Anne Jacqmain, Communication Campaign Manager bij EDF Luminus. “Het idee voor de Belgische voetballers was dat ze een beetje van de energie die ze kregen van hun supporters tijdens de Europese campagne zouden teruggeven.”

Make-A-Wish is een vereniging die de wensen van zwaar zieke kinderen vervult om ze hoop, kracht en vreugde te geven. In 2016 telde Make A Wish (Belgium-Vlaanderen en Belgium South) ongeveer 280 actieve vrijwilligers en 6 vaste medewerkers, en vervulde de vereniging 307 wensen. Eind 2016 wachtten 180 kinderwensen om in vervulling te gaan.

*Meet & Greet tussen de Rode Duivels  
en de Make A Wish-kinderen.*







# GRI-Inhoudsopgave

Dit verslag is opgesteld overeenkomstig de richtlijnen van de GRI4-norm, optie «essentiële» criteria.  
Dit verslag voldoet aan alle eisen die aan deze optie zijn gekoppeld.

## ALGEMENE INFORMATIE

Titel	Pagina	EC*	Titel	Pagina	EC*
<b>STRATEGIE ET ANALYSE</b>			<b>BETROKKENHEID VAN STAKEHOLDERS</b>		
<b>G4-1</b> Verklaring van het Senior Management over Duurzame ontwikkeling	4, 6, 7	Nee	<b>G4-24</b> Lijst van de stakeholders waarmee de organisatie een dialoog heeft aangegaan	14 (rapport 2015)	Nee
<b>ORGANISATIEPROFIEL</b>			<b>G4-25</b> Criteria voor de identificatie en de selectie van de stakeholders	14 (rapport 2015)	Nee
<b>G4-3</b> Naam van de organisatie	EDF Luminus S.A.	Nee	<b>G4-26</b> Benaderingsmethode van de stakeholders per type	14 (rapport 2015)	Nee
<b>G4-4</b> Belangrijkste merken, producten en diensten	Gas, elektriciteit, energiediensten	Nee	<b>G4-27</b> Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken van de stakeholders	11, 13	Nee
<b>G4-5</b> Zetel van de organisatie	91	Nee	<b>VERSLAGPROFIEL</b>		
<b>G4-6</b> Landen waar de organisatie actief is	België	Nee	<b>G4-28</b> Verslagperiode	2016	Nee
<b>G4-7</b> Eigendomsstructuur en rechtsvorm	5	Nee	<b>G4-29</b> Datum van het recentste gepubliceerde verslag	2015	Nee
<b>G4-8</b> Afzetmarkten	3	Nee	<b>G4-30</b> Verslaggeevingscyclus	jaarlijks	Nee
<b>G4-9</b> Totaal aantal werknemers, netto-omzet	3	Nee	<b>G4-31</b> Aanspreekpunt voor vragen over het verslag	csr@edfluminus.be	Nee
Totaal kapitaal, los van schulden en eigen kapitaal	52	Ja	<b>G4-32</b> Door de organisatie gekozen "in overeenstemming met"-optie	Essentiële criteria	Nee
Hoeveelheid geleverde producten of diensten	3	Nee	<b>G4-33</b> Beleid inzake externe controle	91	Nee
<b>G4-10</b> Totaal aantal werknemers naar type arbeidscontract en geslacht	75	Ja	<b>BESTUUR</b>		
<b>G4-11</b> Percentage werknemers dat valt onder een collectieve arbeidsovereenkomst	100%	Nee	<b>G4-34</b> Bestuursstructuur en commissies die onder het hoogste bestuurslichaam vallen	5	Nee
<b>G4-12</b> Toeleveringsketen van de organisatie	10	Nee	<b>G4-38</b> Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam	5	Nee
<b>G4-13</b> Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Geen significante veranderingen	Nee	<b>ETHIEK EN INTEGRITEIT</b>		
<b>G4-14</b> Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe	67 en 76	Nee	<b>G4-56</b> Waarden, principes, gedragsnormen en -regels van de organisatie	19	Nee
<b>G4-15</b> Handvesten, principes en andere initiatieven die door de organisatie worden onderschreven	19, 23 en 76	Nee	<b>G4-58</b> Interne en externe meldingssystemen voor ethisch onverantwoord of onwettig gedrag	19	Nee
<b>G4-16</b> Lidmaatschappen van verenigingen	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka	Nee	<b>ALGEMENE ELEMENTEN PER SECTOR</b>		
<b>GEÏDENTIFICEERDE RELEVANTE ONDERWERPEN EN AFBAKENING</b>			<b>EU2</b> Netto-energieproductie, per type primaire energie	60	Nee
<b>G4-17</b> Ondernemingen opgenomen in de financiële overzichten	91	Nee			
<b>G4-18</b> Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	11-12	Nee			
<b>G4-19</b> Geïdentificeerde relevante onderwerpen	11	Nee			
<b>G4-20</b> Afbakening: binnen de organisatie	16 (rapport 2015)	Nee			
<b>G4-21</b> Afbakening: buiten de organisatie	16 (rapport 2015)	Nee			
<b>G4-22</b> Herformuleringen van informatie gemeld in eerdere verslagen	57,63	Nee			
<b>G4-23</b> Significante veranderingen ten aanzien van onderzoeksgebied en afbakening	Geen significante veranderingen	Nee			

\*EC = Externe controle



## SPECIFIEKE INFORMATIE

Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
<b>ETHIEK</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>ETHIEK EN CONFORMITEIT</b>	18	Nee	Nee
***	Aantal werknemers die e-learning Ethiek hebben gevolgd	22	Nee	Nee
***	Inventaris van de aan EDF gemelde ethische incidenten	22	Nee	Nee
***	Klachten behandeld door de Ethische Commissie van de Groep	22	Nee	Nee
<b>COMMERCIELE EN TECHNISCHE VERKOOPPRAKTIJEN</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>COMMERCIELE EN TECHNISCHE VERKOOPPRAKTIJEN</b>	23	Nee	Nee
***	Netto-promoterscore voor «nieuwe klanten»	23	Nee	Nee
<b>DUURZAME AANKOPEN</b>				
***	Aantal geëvalueerde/geauditeerde leveranciers	22	Nee	Nee
***	Leverancierscontracten met MVO-bedingen	(100%)	Nee	Nee
<b>INNOVATIE</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>INNOVATIE</b>	43	Nee	Nee
***	B2C & B2B offertes	25, 26, 28, 34, 44-45	Nee	Nee
***	Belastingverminderingen uit hoofde van Onderzoek en Ontwikkeling	49	Nee	Nee
<b>ECONOMISCHE PRESTATIES</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>ECONOMISCHE PRESTATIES</b>	50	Nee	Nee
<b>G4-EC1</b>	Nettoresultaat	51	Nee	Nee
<b>G4-EC1</b>	Dividenden, belastingen en bijdragen	53	Nee	Nee

\*\*\*Bijkomende niet-GRI informatie

Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
<b>RESIDENTIËLE KLANTEN EN ONDERNEMINGEN</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>VERBRUIK EN ECOLOGISCHE VOETAFDRIJK</b>	24	Nee	Nee
***	Verkochte energiediensten	27	Nee	Nee
***	Maandelijks papierloze facturering	27	Nee	Nee
<b>KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING</b>	24	Nee	Nee
<b>G4-PR5</b>	Resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken	29	Nee	Nee
<b>KWETSBAARHEID VAN DE KLANTEN</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>KWETSBAARHEID VAN DE KLANTEN</b>	24	Nee	Nee
***	Op vrijwillige basis toegestane betalingsplannen	30	Nee	Nee
<b>ENERGIEPRIJS</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>ENERGIEPRIJS</b>	24	Nee	Nee
***	Energiecomponent in de factuur	31, 32	Ja	Nee
<b>CONTINUÏTEIT VAN DE LEVERING EN BEVOORRADINGSZEKERHEID</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>CONTINUÏTEIT VAN DE LEVERING EN BEVOORRADINGSZEKERHEID</b>	33	Nee	Nee
***	Geslaagde black-start testen en starten	42	Nee	Nee

NB = Niet-bekendmaking van informatie \*EC = Externe controle



Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
<b>MILIEU</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>CO<sub>2</sub>-VOETAFDRIJK</b>	54	Nee	Nee
<b>G4-EN15</b>	Directe uitstoot van broeikasgassen (scope 1)	58	Nee	Nee
<b>G4-EN16</b>	Indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 2)	58	Nee	Nee
<b>G4-EN17</b>	Andere indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 3)	59	Nee	Nee
<b>G4-EN19</b>	Vermindering van de uitstoot van broeikasgassen 25, 27, 34-39, 44, 45, 47, 61, 62, 64-66		Nee	Nee
<b>G4-EN21</b>	NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> en andere significante uitstoot in de lucht	62	Nee	Nee
<b>G4-EN30</b>	Emissies van het bedrijfsvoertuigenpark	58, 63	Nee	Nee
<b>G4-DMA</b>	<b>ONTWIKKELING VAN HERNIEUWBARE ENERGIEËN</b>	55, 64	Nee	Nee
***	Gebouwde windenergie-installaties	65	Nee	Nee
<b>OG2</b>	Totaal bedrag geïnvesteerd in hernieuwbare energie	2	Nee	Nee
<b>OG3</b>	Totaal hernieuwbare elektriciteit geproduceerd per brontype	65	Nee	Nee
<b>G4-DMA</b>	<b>VEILIGHEID VAN DE INSTALLATIES</b>	55, 67	Nee	Nee
***	Jaarlijks aantal gemelde milieu-incidenten	67	Nee	Nee
<b>G4-DMA</b>	<b>NATUURLIJKE RIJKDOMMEN EN BIODIVERSITEIT</b>	55	Nee	Nee
<b>G4-EN8</b>	Totale waterverbruik voor koeling van thermische centrales	68	Nee	Nee
<b>GR-EN12</b>	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten	55	Nee	Nee
<b>G4-EN13</b>	Beschermde of herstelde habitats, compenserende maatregelen	70,72	Nee	Nee
<b>G4-EN23</b>	Totaal gewicht van geproduceerd afval, per type en verwerkingsmethode	69	Nee	Nee
<b>OG4</b>	Aantal bedrijfssites waarover een evaluatie werd gemaakt en de biodiversiteit werd opgevolgd	70	Nee	Nee
***	Bodemverontreiniging - inventaris	70	Nee	Nee

Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
<b>HUMAN RESOURCES</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>GEZONDHEID EN VEILIGHEID OP HET WERK</b>	74, 76	Nee	Nee
<b>G4-LA6</b>	Ernstfactor	76	Nee	Nee
<b>G4-LA6</b>	Frequentiecijfer	76	Nee	Nee
***	Opleidingsuren in verband met veiligheid	76	Nee	Nee
<b>G4-DMA</b>	<b>LEVENSQUALITEIT OP HET WERK</b>	74, 77	Nee	Nee
***	Voorvallen gesignaleerd aan de vertrouwenspersonen	78	Nee	Nee
<b>G4-DMA</b>	<b>ONTWIKKELING VAN COMPETENTIES</b>	47, 79	Nee	Nee
<b>G4-LA9</b>	Gemiddeld aantal opleidingsuren per jaar en per werknemer	81	Nee	Nee
***	Intern ingevulde bekendgemaakte vacatures	81	Nee	Nee
<b>G4-DMA</b>	<b>DIVERSITEIT EN GELIJKHEID VAN KANSEN</b>	74, 82	Nee	Nee
<b>G4-LA12</b>	Spreiding van werknemers naar geslacht	83	Nee	Nee
<b>G4-LA12</b>	Percentage vrouwen in kaderfuncties	83	Nee	Nee
<b>G4-LA12</b>	Nationaliteiten	83	Nee	Nee
<b>G4-LA12</b>	Uitsplitsing naar leeftijd	83	Nee	Nee
<b>G4-DMA</b>	<b>WERKZEKERHEID EN MOBILITEIT</b>			
***	Contracttype	75	Nee	Nee

**Werkten mee aan dit verslag, naast de personen die verder vermeld worden:**

Jenny Achten | Ben Aelbrecht | Olivier Bartholomé | Marc Beckers | Stéphanie Bechet | Martine Beke | Halida Benaïche | Gaëlle Benfante | David Bertholet | Esther Biermans | Florence Bille | Peter Billiau | Carole Boichu | Jacques Bolzer | Thibaut Brac de la Perrière | Bruno Brusselmans | Annemie Buggenhout | Marc Caes | Kris Callebaut | Stijn Ceulen | Stefan Cludts | Christian Collin | Eliane Corbeel | Daniel Crevel-Sander | Erwin Daelman | Chantal Dalimier | Michaël Dasnois | Stéphane Dauvister | Sabine D'haen | Wim De Backer | Nico De Bie | Xavier De Bueger | Hélène De Guchteneere | Gauthier De Loof | Kevin De Muynck | Michele De Pauw | Chrystelle Debève | Elie Dechany | Amandine Delalieux | Benoît Deliège | Pascal Delfosse | Frédéric Demaret | Jeroen Demeester | Jo Demol | Griet Depaeppe | François Desmaré | Els Devalde | Niels Dewil | Johan Dierick | Bart Di Fiore | Sonia Dobbini | Vera Empsen | Marlies Eyckmans | Alessandro Frangi | Wouter Fransis | Marc Francken | Arlette Frederic | Jerome Gevaert | Kris Gevens | Kevin Gardedieu | Apolostakis Georgitsopoulos | Patricia Gillon | Fernando Gutierrez Alvarino | Kris Hackars | Stéphane Hacquin | Robby Hanssen | Sonja Hausteijn | Christophe Heijmans | Gitte Heirman | Carla Hooyberghs | Xavier Humblet | Pablo Izquierdo | Steven Janssens | Pierre-Anne Jacquain | Hervé Joachim | Quentin Jossen | Sania Khan | Bert Kempnaers | Joeri L'Allemand | Claire Lannoy | Xavier Leblanc | Gaetan Leemans | Simon Lehane | Laetitia Lemoine | Geert Leppens | Isabelle Liebens | Nicolas Linotte | Geert Maes | Pierrick Mandrou | David Marciniak | Michel Massin | Axel De Maeyer | Christophe Mestdagt | Lisa Meysman | Gregory Michiels | Martine Moreau | André Neugroschl | Tarek Nems | Marleen Nijsten | Pierre Nihant | Raoul Nihant | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Grégoire Peeters | Alizée Peeters | Alice Pereira | Filip Peperstraete | Christophe Péron | Nathalie Petit | Sébastien Piret | Alexandra Pirnay | Tineke Pieyns | Aline Prins | Patrick Pruvot | Marc Raepsaet | Abdelali Ramdani | Véronique Reff | Kris Remels | Peggy Rentmeesters | Christian Robin | Didier Salmon | Koen Schailleé | Frank Schoonacker | Filip Schouteet | Brecht Snoeks | Nicole Stassen | Patrick Steegmans | Alexis Stoffels | Bart Swings | Olivier Terlinden | Pierre Theunissen | Jean-François Tock | Gauthier Urbain | Kurt Van Cleemput | Luc Van de Putte | Pieterjan Van Den Bosch | Nico Van den Bossche | Bart Van Hercke | Philip Van Poppel | Vincent Van Puyvelde | Kelly Van Reeth | Nico Vandamme | Mariëlle Vande Lanotte | Astrid Van Der Donck | Veerle Vandevorst | Petra Vavedin | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Koen Verhoeven | Aude de Villenfagne | Olga De Vleeschouwer | Roel Vloeberghs | Philip Volckaert | Yves Warnant | Malou Wezemaal | Damien Wojtaszczyk | Caroline Woodall | Marine Zimmermann

**Foto's:** AAEG p. 38 | EDF Luminus p. 35, 36, 41, 42, 56, 61, 64, 84 | Faune et Biotopes p. 70, 72, 73 | Fred Beard Photography p. 26 | Olivier Anbergen, I Love Light s.p.r.l. p. 4, 14, 15, 43, 44, 48, 54, 77, 80 | Michel de Bray p. 45 | An Daems p. 6 | Frederic Garrido-Ramirez p. 47 | PhotoneWS p. 35 | Olivier Pirard p. 18, 33, 71, 74 | David Plas p. 80 | Abdelali Ramdani p.66 | The Shift p. 82 | Brecht Snoeks p. 15 | Bart Swings p. 17 | Pierre Theunissen p. 71 | Gauthier Urbain p. 72 | Frederik Vael p. 12 | Iris Vanhamel p. 86 | Roel Vloeberghs p. 16 | VMI p. 49

**Hoofredacteur:** Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility.

**Mederedacteurs:** Sania Khan, Abdelali Ramdani, Gauthier Urbain.

**In acht te nemen regelgeving**

Als vennootschap naar Belgisch recht, producent en leverancier van gas en elektriciteit, dient EDF Luminus alle wet- en regelgeving in acht te nemen die is opgelegd door de federale, regionale en lokale overheden en de vier regulatoren van de gas- en elektriciteitsmarkt: CREG, Brugel, CVaPE en VREG.

EDF Luminus nv moet tevens zijn jaarrekeningen alsmede een beheersrapport neerleggen bij de Nationale Bank van België overeenkomstig het Wetboek van vennootschappen. Volgens de voorschriften van dit Wetboek heeft EDF Luminus gekozen voor de vrijstelling van subconsolidatie. De dochterondernemingen van EDF Luminus worden in dit rapport dus niet geconsolideerd.

Als dochteronderneming van de EDF Groep, beursgenoteerd in Parijs, moet EDF Luminus ook beantwoorden aan bepaalde verplichtingen die de Autorité des Marchés Financiers (AFM) oplegt, vooral wat de toegang tot informatie betreft. Daarom is een elektronische versie van dit rapport beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels op [www.edfluminus.be](http://www.edfluminus.be).

**Periode van rapportering**

Het Duurzaamheidsrapport 2016 heeft betrekking op de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016, tenzij anders vermeld wordt.

**Meetinstrumenten gebruikt in het rapport**

We streven ernaar om:

- open en eerlijk te communiceren over onze uitdagingen en resultaten,
- onze acties op een heldere, eerlijke manier voor te stellen,
- objectief te blijven en een toegankelijke formulering te gebruiken.

Sommige gegevens uit dit rapport werden nog eens extern geverifieerd:

- De jaarrekeningen van EDF Luminus worden gecertificeerd door KPMG Bedrijfsrevisoren en Boes & Co Bedrijfsrevisoren en worden neergelegd bij de Nationale Bank van België.
- De inventaris van de uitstoot van broeikasgassen die in dit rapport wordt voorgesteld, is opgesteld door Climact, conform het internationaal GHG-protocol.
- Er worden verschillende documenten voor rapportering aan de Belgische autoriteiten gebruikt om de resultaten van het bedrijf voor te stellen, vooral op het vlak van maatschappelijke en milieuaangelegenheden.
- Een reeks MVO-indicatoren werd door de auditoren van de EDF-Groep, nl. Deloitte, geauditeerd in het kader van de wet Grenelle 2, waaronder een vijftiental milieu-indicatoren en een dertigtal maatschappelijke indicatoren. Wat het milieu betreft, werd tijdens de audit slechts één niet-significante afwijking vastgesteld betreffende de traceerbaarheid van niet-gevaarlijk industrieel afval. Een aandachtspunt is het meetellen van de klimaatregeling in de berekening van de CO<sub>2</sub>-emissies. Wat human resources betreft, werd een inoefout op vlak van emissies tijdens de audit vastgesteld en rechtgezet.

**Cover:** De gerenoveerde hydraulische centrale van Andenne, die in september 2016 werd ingehuldigd.

Dit duurzaamheidsrapport is gedrukt met inkt op plantaardige basis op 100% gerecycleerd en milieuvriendelijk papier, met certificaat ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 en NAPM. Er werd papier gebruikt met FSC-label en EU Ecolabel. De CO<sub>2</sub> die tijdens de fabricatie van dit papier werd uitgestoten, werd gecompenseerd via de aankoop van emissierechten in het kader van het bosbeschermingsproject in Kasigau Wildlife Corridor (Kenia). Dankzij dit project wordt bijna 170 000 ha bos en savanne beschermd. Elk jaar wordt het equivalent van 1 000 000 ton CO<sub>2</sub> gecompenseerd en worden meer dan 200 inwoners tewerkgesteld, wat hen de kans geeft om een duurzame toekomst op te bouwen.



## Duurzame ontwikkeling bij EDF Luminus in 2016: tastbare resultaten

- ✓ 5-sterren klantendienst
- ✓ 167 000 energie-dienst-contracten
- ✓ 2416 woningen onder energieprestatiecontract
- ✓ 131 windturbines in dienst
- ✓ 227 miljoen geïnvesteerd in hernieuwbare energie op 3 jaar
- ✓ 41% vrouwen, 9 nationaliteiten
- ✓ 0 ongevallen met werkverlet voor 2 jaar
- ✓ "geavanceerde" MVO- prestatie: top 1% wereldwijd volgens Ecovadis

