



# DUURZAAMHEIDSRAPPORT 2013

Beste lezer,

Om dit tweede duurzaamheidsrapport op te stellen, hebben we rekening gehouden met de opmerkingen van onze aandachtigste lezers. Ik wil hen hiervoor graag bedanken.

Aangezien ons eerste rapport goed onthaald werd, hebben we de grote lijnen behouden:

- ✓ een beschrijving van de context waarin ons bedrijf evolueert en van de kernvragen in verband met duurzame ontwikkeling,
- ✓ gestructureerd rond de vijf assen van het beleid van EDF Luminus dat gericht is op maatschappelijk verantwoord ondernemen: ethische, commerciële, financiële, sociale en ecologische acties.

Op enkele uitzonderingen na hebben we de indicatoren behouden die we in het rapport van 2012 hebben gepubliceerd. Zo kunnen we opnieuw de ontwikkelingen over drie jaar bespreken, zowel de positieve als de negatieve.

Net als vorig jaar hebben we geprobeerd objectief te blijven en een toegankelijke formulering te gebruiken. We hebben ernaar gestreefd de resultaten van het bedrijf voor te stellen op een transparante, heldere, eerlijke en evenwichtige manier. De getuigenissen van binnen en buiten het bedrijf die we in dit rapport 2013 hebben opgenomen, dragen daartoe bij.

Een van de verbeteringen die we op vraag van de lezers hebben aangebracht, is het gedeelte over "bestuur" dat we hebben uitgewerkt en het stuk over de dialoog met de stakeholders. We publiceren ook voor de eerste keer de ecologische voetafdruk van al onze activiteiten en hopen dat daardoor de reële uitdagingen van onze sector beter begrepen zullen worden.

Aarzel niet ons uw vragen, opmerkingen of suggesties door te geven. Dat kunt u doen via [csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be).

**Pascale-Marie Barriquand**  
Senior Advisor  
Corporate Social Responsibility  
EDF Luminus

#### In acht te nemen regelgeving

EDF Luminus is niet genoteerd op Euronext Brussel. Daarom is EDF Luminus niet wettelijk verplicht om de regels en vereisten na te leven die worden opgelegd aan beursgenoteerde bedrijven. Desalniettemin neemt EDF Luminus alle wet- en regelgeving in acht die is opgelegd door de federale, regionale en lokale overheden en de vier regulatoren van de gas- en elektriciteitsmarkt: CREG, VREG, CWaPE en Brugel. 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 op [www.edfluminus.be](http://www.edfluminus.be).

#### Periode van rapportering

Het Duurzaamheidsrapport 2013 heeft betrekking op de periode van 1 januari 2013 tot 31 december 2013, tenzij anders vermeld wordt.

#### Meetinstrumenten gebruikt in het rapport

We doen een beroep op experts in het meten en valideren van gegevens. Dat maakt dat we transparant kunnen zijn over de reikwijdte en grenzen van dit rapport. Bovendien kunnen we zo garanderen dat alle uitgevoerde berekeningen gestandaardiseerd zijn en de data die eruit volgen betrouwbaar en geloofwaardig. We streven ernaar om open en eerlijk te communiceren over onze bedrijfsprestaties en -resultaten. 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.

In het kader van artikel 225 van de Wet Grenelle II van 12 juli 2010, dat nieuwe verplichtingen bepaalt voor de publicatie en verificatie voor Franse beursgenoteerde ondernemingen, controleren de commissarissen van EDF ook de geconsolideerde MVO-informatie vermeld in het beheersverslag van EDF. Het gaat hier onder meer om informatie van EDF Luminus. Daartoe heeft Deloitte in 2013 twee audits gedaan, één in de centrale Gent Ringvaart en één in de zetel van EDF Luminus in Brussel.

#### Cover foto

Bouw van een windmolen van 3,4 MW op de site van Evonik, vlakbij de Tijsmanstunnel West in Antwerpen. De windmolen zal jaarlijks ongeveer 8 000 000 kWh hernieuwbare elektriciteit produceren. Dat is 17% meer dan gemiddeld en is te danken aan de gunstige locatie: dicht bij de Westerschelde. Door de installatie van deze windmolen kunnen we jaarlijks 3450 ton CO<sub>2</sub> minder uitstoten. Die hoeveelheid is vergelijkbaar met de uitstoot van 1495 wagens of 575 woningen.

# Inhoud

Kerncijfers 2013	04	<b>ONS PRODUCTIEPARK EN HET MILIEU</b>	<b>37</b>
Onze duurzame ontwikkeling: mijlpalen in 2013	06	Onze energiemix	38
De raad van bestuur	08	Uitbreiding van het windmolenpark	39
CEO aan het woord: balans 2013 en prioriteiten 2014	10	Renovatie van de waterkrachtcentrale van Lixhe	40
De EDF Groep	12	Verbeterde flexibiliteit van de centrale van Angleur	42
Onze markten en hun specifieke kenmerken	14	Verminderd waterverbruik	42
Onze uitdagingen op het vlak van duurzaamheid en onze waardeketen	16	Emissies van het productiepark	43
		Vast afval	44
		Bescherming van de biodiversiteit	45
<b>ONZE ETHIEK</b>	<b>18</b>	<b>ONZE HUMAN RESOURCES</b>	<b>46</b>
Ons beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen	19	Tewerkstelling: belangrijkste indicatoren	47
De dialoog met de stakeholders	20	Reorganisatie en inkrimping van het personeelsbestand	48
Onze globale ecologische voetafdruk	22	Opleiding	50
Emissies verminderen	24	Interne mobiliteit	51
Energiearmoede	25	Gezondheid, veiligheid en ongevallenpreventie	52
<b>ONZE KLANTEN</b>	<b>26</b>	Diversiteit	53
Klantentevredenheid neemt aanzienlijk toe	27	Solidariteit	54
Duurzame diensten voor particuliere klanten	28	Referenties GRI4	55
Duurzaam aanbod voor bedrijven	30	Dankwoord en foto credits	55
Partnerschap met de provincie Luik	32		
<b>ONZE FINANCIËLE RESULTATEN</b>	<b>33</b>		
Omzet en nettoresultaat	34		
Investeringen	35		
Balans, schuld, belastingen en dividenden	36		



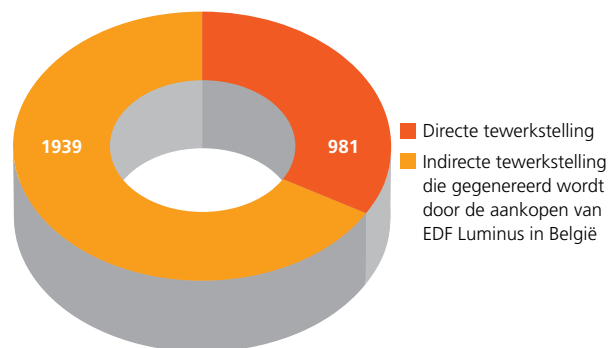
Bouw van de windmolen op de site van Marlux.

Dit duurzaamheidsrapport is bestemd voor alle stakeholders: klanten, medewerkers, sociale en commerciële partners, publieke instanties, opiniemakers, media, niet-gouvernementele organisaties, enz.

U kunt een elektronische versie van dit rapport raadplegen op [www.edfluminus.be](http://www.edfluminus.be).

# Kerncijfers 2013

## Tewerkstelling



Bron: Econometrisch model Local Footprint.

## Directe en indirecte tewerkstelling

EDF Luminus telt 981 werknemers, van wie 43,5% vrouwen en 56,5% mannen.

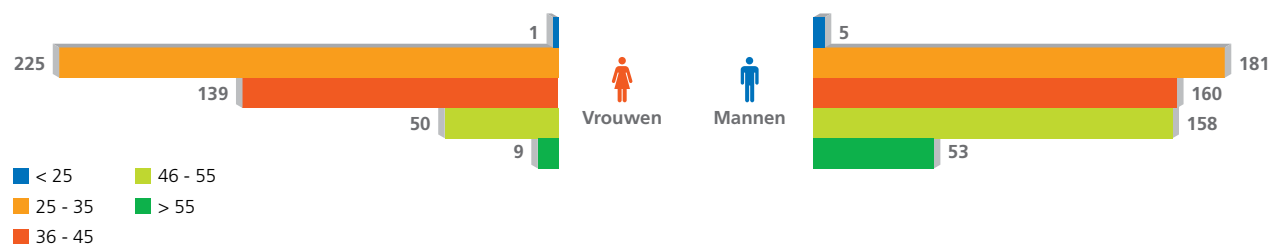
De indirecte tewerkstelling die gegenereerd wordt door de aankopen van EDF Luminus bedraagt 1939 in 2013, volgens het econometrisch model Local Footprint waaraan de EDF Groep refereert.

### Percentage vrouwen/mannen



Bron: Sociale balans 2013.

## Leeftijdsstructuur werknemers in 2013



Bron: EDF Luminus.

## Aansluitingen



Bron: EDF Luminus.

## Stabiele omzet, nettoresultaat gedaald

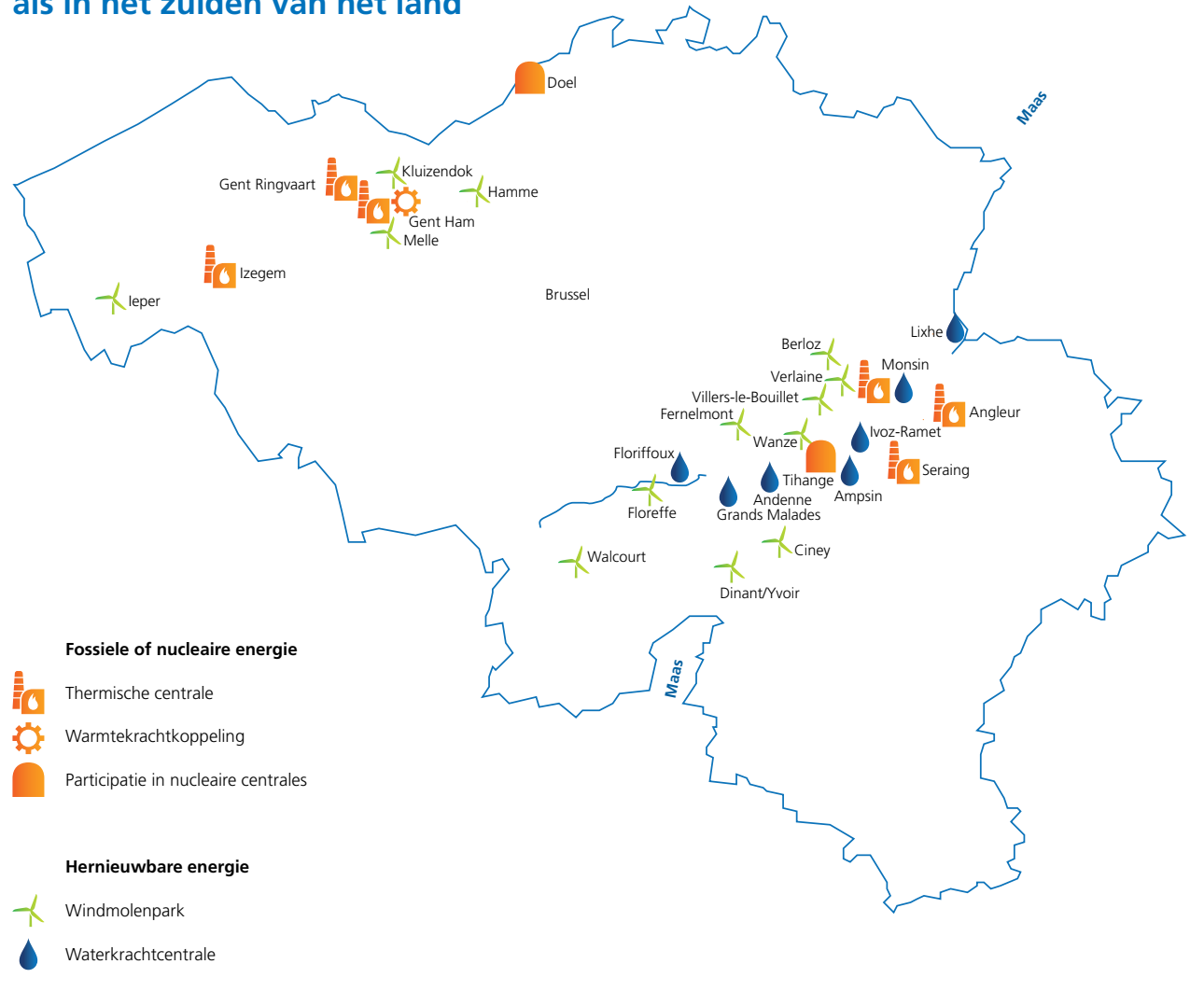
EDF Luminus noteerde in 2013 een omzet van 3,74 miljard euro en een nettowinst van 37 miljoen euro of 0,9% van de omzet. In 2013 betaalde EDF Luminus 59,2 miljoen euro belastingen en heffingen. Dat komt overeen met 150% van de winst.

## Een stabiel marktaandeel

EDF Luminus is de tweede leverancier van gas en elektriciteit in België.

Het bedrijf is actief op de Belgische markt onder de naam 'Luminus' en levert elektriciteit en gas aan ongeveer **1,7 miljoen** klanten, zowel particulieren als bedrijven. Dat komt overeen met een verkoop van 30 TWh in 2013 en een stabiel marktaandeel van ongeveer **20% voor elektriciteit en 17% voor gas in 2013**.

## Een mix van gediversifieerde productiemiddelen, zowel in het noorden als in het zuiden van het land



## De tweede Belgische elektriciteitsproducent

Met een geïnstalleerde capaciteit van **1897 MW** en meer dan **30 sites** in Vlaanderen en Wallonië eind 2013, vertegenwoordigt EDF Luminus ongeveer **10%** van de Belgische capaciteit voor elektriciteitsproductie. EDF Luminus is dus niet alleen de tweede leverancier van gas en elektriciteit maar ook de tweede Belgische producent van elektriciteit.

Eind december 2013 maakte hernieuwbare energie, vooral windturbines en waterkrachtcentrales, **10,4%** van de geïnstalleerde capaciteit uit. **32,4%** van de geïnstalleerde capaciteit stootte geen CO<sub>2</sub> uit.

EDF Luminus heeft een aandeel van 10,2% in vier Belgische nucleaire centrales: Tihange 2 en 3 en Doel 3 en 4. Dat maakt EDF Luminus een 'producent' van nucleaire energie. Electrabel NV is de enige uitbater van deze installaties volgens de Koninklijke Besluiten van 19 december 2000.

In 2013 hebben de installaties van EDF Luminus 5447 GWh geproduceerd. Daarvan was **9,3%** hernieuwbaar, ongeveer gelijk verdeeld over windkracht (43%) en waterkracht (57%). **58,7%** van de geproduceerde elektriciteit in 2013 stootte geen CO<sub>2</sub> uit.

Op deze kaart met de activa van EDF Luminus is het aandeel in de centrale van Chooz B (100 MW) niet weergegeven.

# Onze duurzame ontwikkeling: mijlpalen in 2013



In 2013 kreeg EDF Luminus het label 'Top Employer'. Het label werd door het CRF Institute uitgereikt aan 53 Belgische bedrijven die voldoen aan een aantal zeer strenge criteria. Zie pagina 51.



Eind 2013 werd een nieuwe gedragscode gepubliceerd. Ook het ethisch charter van de EDF Groep werd erin opgenomen. Deze nieuwe versie van 28 bladzijden herhaalt de vijf waarden van het bedrijf, geeft details over de verplichtingen tegenover de verschillende stakeholders en preciseert de procedure bij incidenten.

Op 4 december 2013 werd de krachtigste windturbine van Vlaanderen ingehuldigd op de productiesite van Marlux / Stradus Infra, in het Gentse havengebied. De windturbine van 3,4 MW zal ongeveer 7 000 000 kWh hernieuwbare energie produceren per jaar.

Van links naar rechts: Paul De fauw, voorzitter van de raad van bestuur van EDF Luminus, Anne Froidmont, commercial director, Stradus Infra, Daniël Termont, burgemeester van Gent, Grégoire Dallemagne, CEO van EDF Luminus.



Frigologix is een van de bedrijven die een You.Balance-contract hebben ondertekend in 2013. Met deze dienst kunnen klanten beloofd worden voor flexibiliteit in hun verbruik. Ze krijgen een lagere energiefactuur en dragen bij aan het evenwicht op het net.

Op de site van Frigologix in Lommel heeft het bedrijf een opslagruimte voor 36 000 paletten waarvan de temperatuur op ongeveer -25°C moet blijven. Frigologix heeft een ideaal profiel voor deze optimalisatie. Zie pagina 31.



In 2013 startten de renovatiewerken aan de waterkrachtcentrale van Lixhe met de ontmanteling van de installaties. Hier zien we een van beide halve ringen, een onderdeel dat voor de verbinding zorgt met het stroomafwaarts gedeelte.

De nieuwe groepen zullen een vlottere regeling dat dichterbij het natuurlijk debiet van de Maas aanleunt, toelaten. Zie pagina 40-41.



Gérard Roth, Senior Executive Vice-President Continental Europe Division van de EDF Groep, heeft op 9 oktober 2013 een eerste balans voorgesteld van het partnerschap tussen de provincie Luik, EDF en EDF Luminus. De overeenkomst voor het partnerschap werd ondertekend in juli 2012. Zie pagina 32.

- De VREG\* geeft Luminus er een sterretje bij voor de dienstverlening aan zijn 1,7 miljoen klanten. -

**Van ons krijgt u een 5-★★★★★ service. En da's...**

**Graag gedaan!**

**luminus**  
GRAAG GEDAAN

\* de VREG is de Vlaamse regulator van de elektriciteits- en gasmarkt.

In juli 2013 kreeg EDF Luminus door de VREG het hoogste niveau toegekend voor zijn dienstverlening in het eerste kwartaal van 2013. Om vijf sterren te behalen mag een leverancier niet meer dan drie ontvankelijke klachten krijgen per 5000 klanten. Het behalen van dit label bevestigt de vooruitgang van het bedrijf op het gebied van klantentevredenheid. EDF Luminus heeft zijn vijf sterren het hele jaar 2013 behouden. Zie pagina 27.



In juni 2013 werd EDF Luminus gecertificeerd voor ISO 14001 (milieunorm) en OHSAS 18001 (internationale norm voor gezondheid en veiligheid) voor alle sites en activiteiten. Zie pagina 52.

In het kader van het programma We Love Your Project heeft de vereniging Dyadis de gouden prijs en de prijs van het personeel gekregen dankzij Monique Marchal, een werknemster die haar hele familie betreft bij de training van honden voor bijstand aan personen met verminderde mobiliteit. Het programma werd in 2011 gelanceerd. Het wil vrijwilligerswerk bij het personeel aanmoedigen door werknemers de kans te geven mee te dingen naar verschillende prijzen. Hier zien we de voorzitter van Dyadis. In 2013 kregen vijf verenigingen financiële steun in het kader van het programma We Love Your Project. Zie pagina 54.





Paul De fauw

*“In veeleisende en snel evoluerende marktomstandigheden weet EDF Luminus aan de toekomst te werken door zich te transformeren. De commerciële wendbaarheid, de hoge mate van productiviteit en de capaciteit om snel en adequaat op nieuwe groeiopportunities in te spelen, zijn samen met een sterke lokale verankering en de inbreng van de EDF Groep, de sleutels voor de toekomst van EDF Luminus.”*

# De raad van bestuur speelt een sleutelrol in de duurzame ontwikkeling van EDF Luminus

## EDF Luminus staat voor talrijke uitdagingen

Drie vragen aan de Voorzitter van de raad van bestuur

### Wat is uw analyse van de omgeving waarin EDF Luminus evolueert?

Het minste wat we kunnen zeggen is dat de context waarbinnen EDF Luminus evolueert zeer uitdagend is! De bedrijfsmarge is sterk teruggevallen, onder invloed van vele ingrijpende regulatorische veranderingen (eerst bevrozing en daarna daling van de prijzen, verhoogde nucleaire bijdrage) gecombineerd met de toenemende concurrentie op de Belgische markt. Daarnaast hebben de gasgestookte elektriciteitscentrales, die meer dan de helft van de geïnstalleerde productiecapaciteit van EDF Luminus vertegenwoordigen, ook sterk aan rentabiliteit ingeboet. De ontwikkeling van diverse vormen van hernieuwbare energie is bijzonder snel gebeurd, ook in tijden van economische crisis. Deze energiebronnen vervangen de klassieke thermische centrales, maar kunnen dit slechts gedeeltelijk doen door het intermitterend karakter van de hernieuwbare productie. De lage CO<sub>2</sub>- en steenkoolprijzen bevoordelen bovendien de buitenlandse steenkoolcentrales ten opzichte van de Belgische centrales. De gascentrales van EDF Luminus draaien nog slechts enkele uren per jaar en de vaste exploitatie- en onderhoudskosten kunnen niet meer gedekt worden.

### Hoe heeft de raad van bestuur op deze evoluties gereageerd in 2013?

De raad van bestuur en het management hebben snel en efficiënt gereageerd op deze veranderingen. De strategie die in 2011 was uitgetekend en goedgekeurd, werd begin 2013 snel aangepast om op deze nieuwe tendensen te reageren.

Samenvattend kan men stellen dat de raad van bestuur in 2013 rond drie thema's heeft gewerkt:

- ✓ de stroomlijning van de organisatie met in het bijzonder de goedkeuring van een kostenbesparingsplan van 20% tegen 2015,
- ✓ een investeringsplan van ongeveer 100 miljoen euro in 2014 in on-shore windparken en de renovatie van de waterkrachtcentrales,
- ✓ de voorbereiding van de commerciële toekomst van het bedrijf, die moet toelaten klanten een breder gamma aan energiediensten aan te bieden, voornamelijk op het vlak van energie-efficiëntie.

### Welke grote lijnen voor de toekomst werden uitgezet door de raad van bestuur?

EDF Luminus heeft weerstand kunnen bieden aan de crisis, dankzij een doorgedreven transformatie van haar organisatie. Het bedrijf is nu goed gepositioneerd, maar dient zijn inspanningen in de toekomst verder te zetten. De raad van bestuur wenst dat EDF Luminus zijn windpark verder blijft ontwikkelen, zijn waterkrachtcentrales vernieuwt en zijn thermische centrales aanpast aan de behoefte aan flexibiliteit in de markt. Om zich verder te ontwikkelen, moet het bedrijf innovatieve en duurzame oplossingen aanbieden aan al zijn klanten, als leverancier van energie en van aanverwante diensten.

EDF Luminus maakt onderdeel uit van een internationale groep die België beschouwt als een strategisch land binnen Europa en er zich duurzaam

wenst te verankeren in nauwe samenspraak met de lokale spelers. De brede waaier aan competenties binnen EDF vormen een belangrijk voordeel voor EDF Luminus.

De samenwerking met de provincie Luik is een mooi voorbeeld van een alliantie tussen een lokale speler en een internationale groep. Een van de realisaties in het kader van deze samenwerking is tot stand gekomen door de expertise die EIFER, het Duitse onderzoekscentrum van EDF, heeft aangeleverd om een studie over de meest geschikte inplanting van laadpalen voor elektrische voertuigen te modelleren voor de 84 gemeenten van de provincie Luik.

Een ander voorbeeld is de investering in het warmtenet van de stad Gent, waar ECOTRAL, een filiaal van de EDF groep gespecialiseerd in energie-efficiëntie, de technische oplossing heeft uitgewerkt. De stad Gent en EDF Luminus hebben de ambitie om samen verder onderzoek naar innovatieve ontwikkelingen te doen.

Het initiële model met de participatie van gemeentelijke en regionale holdings, dat voorafging aan de oprichting van zowel SPE als Luminus, heeft een nieuw elan gevonden door toedoen van EDF als strategische en industriële partner-aandeelhouder.

Ik weet goed met welk engagement het personeel van EDF Luminus deze transformatie, met de steun van de raad van bestuur en de aandeelhouders van het bedrijf, heeft gerealiseerd. Het is een motiverende toekomst waaraan we vastberaden werken!



## Samenstelling van de raad van bestuur

De raad van bestuur bestaat uit 15 bestuurders, van wie 7 voorgedragen door de Belgische aandeelhouders en 8 door de EDF Groep.

Eind 2013 was de raad als volgt samengesteld:

Belgische bestuurders:

- Defada bvba, vertegenwoordigd door **Paul De fauw**, voorzitter van de raad van bestuur
- **Dominique Drion**
- **André Gilles**
- **Stéphane Moreau**
- Nubis bvba, vertegenwoordigd door **Jo Geebelen**
- **Christophe Peeters**
- Ome sprl, vertegenwoordigd door **Jacques Vandebosch**

Franse bestuurders (EDF):

- **Pierre Aumont** (Deputy Vice President, Continental Europe Division)
- **Agnès Butterlin** (Finance Director International)
- **Laurent Catenos** (Head of coordination Central & Eastern Europe - Germany)
- **François Driesen** (General Counsel Europe)
- **Henri Lafontaine** (Group Senior Executive Vice President, Commerce)
- **Klaus Rohatsch** (Project Coordinator)
- **Gérard Roth** (Senior Executive Vice President, Continental Europe Division)
- **Alain Verry** (Senior Vice President, Business Integration & Development)

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 executive committee. In 2013 waren er vijf vergaderingen van de raad zoals voorzien in de statuten.

De afdeling Interne Audit van EDF Luminus rapporteert aan de raad van bestuur via het audit- en risicocomité. Door deze manier van werken bewaart de afdeling Interne Audit haar onafhankelijkheid en worden de resultaten en aanbevelingen van de jaarlijkse audits zeker in overweging genomen.



### De comités van de raad van bestuur

Om in zijn missie te kunnen slagen, heeft de raad van bestuur drie speciale comités opgericht. De leden van de comités zijn bestuurders die door de raad van bestuur zijn gekozen. Elk comité komt minstens tweemaal per jaar en telkens wanneer het nodig is in het belang van het bedrijf samen.

De comités:

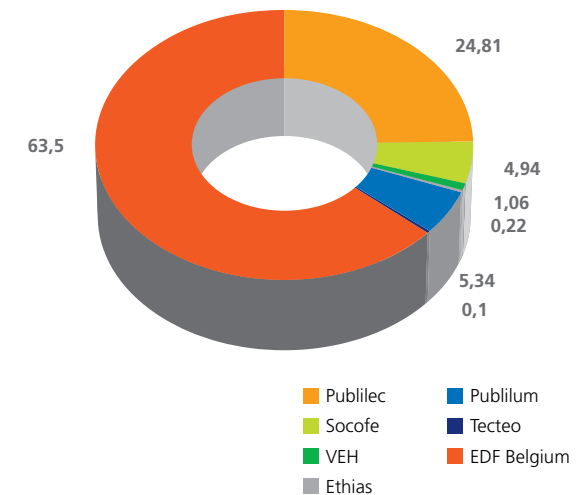
- Het strategisch comité evalueert het strategisch plan van het bedrijf (bv. investeringsprojecten of overnames) en geeft advies over de te volgen richting.
- Het audit- en risicocomité controleert de betrouwbaarheid van de financiële informatie die aan de aandeelhouders wordt gegeven. Het doet ook aanbevelingen in verband met de boekhouding, de controle van de rekeningen, de budgetcontrole en de kwaliteit van de interne controle. Het comité formuleert ook aanbevelingen voor het beleid in verband met grote financiële of operationele risico's.
- Het nominatie- en remuneratiecomité onderzoekt het verloningsbeleid van het bedrijf en volgt vooral de benoemingen, prestaties en verloning van de leden van het executive committee op.

### Bestuur: zeer gevraagde organen

In 2013 heeft het audit- en risicocomité viermaal vergaderd, net als in 2012. Het auditprogramma is precies opgesteld in functie van de interne controles die elk jaar in het hele bedrijf plaatsvinden en in functie van de vastgestelde risico's.

Het strategisch comité en het nominatie- en remuneratiecomité zijn driemaal samengekomen.

Aandeelhouders (%)



Source : EDF Luminus

## Frans-Belgisch aandeelhouderschap stabiel sinds 2010

Via EDF Belgium heeft de EDF Groep **63,5%** van EDF Luminus in handen.

Tot de Belgische aandeelhouders behoren Publilec, Publilium, Socofe, Tecteo, VEH en Ethias. Samen bezitten ze **36,5%** van de aandelen.



Grégoire Dallemagne

# Het bedrijf hervormen om te zorgen voor de toekomst

## Balans 2013 en prioriteiten 2014

De Chief Executive Officer aan het woord

Onze klanten maken hoe langer hoe meer bewuste keuzes als het om energie gaat. Ze willen graag hun ecologische voetafdruk verkleinen en hun budget onder controle houden. Ze verwachten een kwaliteitsvolle dienstverlening zonder onaangename verrassingen. EDF Luminus moet duurzame antwoorden kunnen bieden op de klimaatverandering zodat iedereen kan rekenen op competitieve, betrouwbare en milieuvriendelijke energie.

Het bedrijf is een grondige hervorming gestart om aan die nieuwe noden te kunnen beantwoorden. Bovenop onze traditionele activiteiten van producent en van leverancier van gas en elektriciteit, houden we ons meer en meer bezig met het ontwikkelen van innovatieve energiediensten, de motor van vooruitgang voor onze klanten en voor het milieu.

In 2013 zijn we erin geslaagd heel wat uitdagingen het hoofd te bieden om op die weg verder te gaan.

### Voorrang aan klanttevredenheid, in de ruimste zin van het woord

We hebben onze prijzen fors verlaagd op 1 januari 2013, ons productengamma vereenvoudigd en nieuwe diensten gelanceerd. Onze teams hebben zich ingezet om de klanttevredenheid te verhogen en ons marktaandeel te behouden.

We hebben onze manier van werken onder de loep genomen om efficiënter en sneller te functioneren met een lichtere kostenstructuur in heel het bedrijf. Ondanks die vermindering van de werkingskosten

met 10% in 2013, is het nettoresultaat met 60% gedaald tegenover 2012. Het bedraagt nu 37 miljoen euro of slechts 0,9% van de omzet. In 2014 gaan we verder met onze besparingsinspanningen.

We worden door deze reorganisatie geconfronteerd met de operationele en vooral menselijke uitdaging. We zijn evenwel het eerste Belgische energiebedrijf dat voor het tweede opeenvolgende jaar tot Top Employer is uitgeroepen door een onafhankelijke instantie. Het aantal arbeidsongevallen blijft onder het sectorgemiddelde. We blijven natuurlijk alles in het werk stellen om ons streefdoel van nul ongevallen te bereiken.

### Investerings in hernieuwbare energie verhogen en centrales optimaliseren

In 2013 nam EDF Luminus twee windmolens van 3,4 MW in gebruik op de terreinen van twee van zijn industriële klanten, in Gent en Antwerpen. Voor nog andere projecten starten de bouwwerken vanaf 2014. Dankzij deze ontwikkelingsinspanningen zet EDF Luminus stappen in de richting om zijn ambitie waar te maken: het windmolenpark tegen 2016 verdubbelen. Naast deze investeringen zet EDF Luminus ook volop in op waterkracht, door de renovatie van de waterkrachtcentrale van Lixhe voor een bedrag van 12 miljoen euro. Twee van de

*"Ik wil graag iedereen hartelijk bedanken die zich elke dag inzet om van EDF Luminus het favoriete energiebedrijf van België te maken door onze klanten innovatieve en duurzame oplossingen en de beste dienstverlening te bieden. We kunnen hiervoor steunen op onze lokale verankering en onze integratie in de EDF Groep."*

### Een strategie die inzet op duurzame ontwikkeling

Innovatie, partnerschappen, voortdurende aanpassing van de productiecapaciteit, mobilisatie van het personeel om de favoriete energieleverancier van de klanten te worden: het zijn allemaal strategische assen die bijdragen aan de duurzame ontwikkeling van het bedrijf en van zijn omgeving.

#### 5 strategische assen

De referentie worden op het vlak van **klanttevredenheid**

Onze **leiderspositie in groene energie** uitbouwen en onze **conventionele mix** optimaliseren.

Lokale **samenwerkingen** en **innoverende oplossingen** ontwikkelen.

**Operationele uitmuntendheid** bereiken.

Alle medewerkers mobiliseren en samen de veranderingen doorvoeren in lijn met onze waarden.



drie turbines van de centrale van Andenne zullen in 2014-2015 vervangen worden, een investering van 9 miljoen euro. In totaal voorziet EDF Luminus voor 2014 meer dan 100 miljoen euro aan investeringen in hernieuwbare energie.

Door de ongunstige situatie op de markt hebben we de tijdelijke of definitieve sluiting moeten aankondigen van verschillende gascentrales die bijna niet meer draaien. Enkele van die centrales zullen deel uitmaken van onze offerte voor de aanbesteding van de netwerkbeheerder om in België een strategische reserve aan te leggen om tegemoet te komen aan pieken in het verbruik, in geval van ernstige incidenten in de winterperiode.

### Flexibele en efficiënte energie: troeven voor morgen

De eerste resultaten van de innovatie van onze energiediensten zijn al zichtbaar. We bieden onze professionele en industriële klanten nu de mogelijkheid hun afschakelbaar vermogen ter beschikking te stellen om de vraag tijdens piekmomenten te verminderen. Deze oplossing biedt meerdere voordelen: bovenop een beter evenwicht op het elektriciteitsnet ondersteunt ze de ontwikkeling van hernieuwbare energie, draagt ze bij tot een vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en laat klanten toe hun energiefactuur te verlagen.

Dankzij onze sterke lokale verankering innoveren we steeds meer in samenwerking met steden en gemeenten. In 2012 hebben we met de EDF Groep

en de provincie Luik een uitgebreid partnerschap ondertekend op vlak van duurzame steden, waarin in 2013 concrete vooruitgang werd geboekt. Volgens een gelijkaardig model herbekijken we de stadsverwarming in Gent zodat die een energieoplossing blijft met respect voor het milieu.

Om aan onze toekomst te bouwen, kunnen we beroep doen op de steun van de EDF Groep die jaarlijks meer dan 500 miljoen euro investeert in research & development, een troef waarover weinig energiebedrijven beschikken.

*“Respect, klantgerichtheid, persoonlijk engagement, creativiteit en voortdurende verbetering zijn de waarden waar ons bedrijf voor staat. Zij bepalen onze keuzes, onze prioriteiten en vooral onze manier van samenwerken.”*

We worden gedreven door een motiverende ambitie die iedereen aanmoedigt om elke dag zijn of haar volle potentieel te ontwikkelen en zich volop in te zetten voor duurzame en verantwoorde vooruitgang.



### Het Executive Committee van EDF Luminus eind 2013.

Van links naar rechts:

Kris Vervaet, Chief Commercial Officer; Patrick Pruvot, Deputy General Manager; Grégoire Dallemagne, Chief Executive Officer; Jürgen Dennersmann, Corporate director Trading & Supply; Yann Baros, Corporate Director Production; Véronique Vansteelandt, General Counsel; Dimitri Hovine, Corporate Director Human Resources.

Eind 2013 vervoegden twee vrouwen het Executive Committee:

- Agnès Butterlin, Chief Financial Officer;  
- Katleen Daems, Corporate Director Human Resources.

Op 22 april 2014 bestaat het Executive Committee van het bedrijf dus voor meer dan een derde uit vrouwen.

# De EDF Groep, een industriële partner van lokale spelers

## 46,8% van de internationaal gerealiseerde omzet

Met 39 miljoen klanten en een totale elektriciteitsproductie van 653,9 TWh is de EDF Groep een wereldleider op de energiemarkt.



Charles Chirey is expert bij NetSeenergy, een filiaal van de EDF Groep gespecialiseerd in de opvolging en analyse van het energieverbruik van klanten. Hij was erbij toen het energiemonitoringsinstrument van EDF Luminus werd geplaatst, eerst bij het olympisch zwembad in Seraing en daarna in de hogeschool van de provincie Luik. Dit gebeurde in het kader van de overeenkomst (zie pagina 32) tussen de drie partijen EDF Luminus, EDF en de provincie Luik.

De Research & Development-teams van de EDF Groep tellen meer dan 2000 medewerkers en beschikken over een jaarlijks budget van meer dan 500 miljoen euro. Het onderzoek concentreert zich vooral rond drie grote kernen: een energiemix zonder CO<sub>2</sub>-emissie consolideren, anticiperen op het elektriciteitssysteem van morgen en een flexibele vraag naar koolstofarme energie ontwikkelen.

De omzet van de EDF Groep bereikte in 2013 75 594 miljoen euro. Dat is een verhoging met 3416 miljoen euro (+ 4,7%, waarvan 2,9% autonome groei).

In 2013 werd 46,8% van die omzet buiten Frankrijk gerealiseerd, vergeleken met 45,8% in 2012.

De Groep is actief op alle domeinen: productie, transport, distributie, trading, verkoop van gas en elektriciteit en de levering van energiediensten. EDF staat genoteerd op de beurs van Parijs en maakt deel uit van de aandelenindex CAC 40.

### Eerste investeerder in hernieuwbare energie van Europa

De laatste drie jaar investeerde de EDF Groep het grootste deel van zijn budget voor ontwikkelingsinvesteringen in de ontwikkeling van hernieuwbare energie.

In 2013 was hernieuwbare energie goed voor 36% van de bruto ontwikkelingsinvesteringen van de Groep, terwijl het gedeelte voor nucleaire energie 33% bedroeg.

Dankzij zijn voortdurende investeringen is de EDF Groep vandaag Europees leider qua geïnstalleerde capaciteit in hernieuwbare energie. Volgens de typologie van de IHS-experten staat de Groep op de tweede plaats in Europa bij de nieuwe vormen van hernieuwbare energie (fotovoltaïsche zonne-energie, mariene energie, aardwarmte, kleine waterkrachtcentrales, biomassa, afvalverbranding).

Op Europees niveau onderstreept de laatste studie van PWC dat “de EDF Groep een aanzienlijke bijdrage levert aan het relatief laag houden van de gemiddelde Europese koolstofniveaus” (de koolstoffactor van Europa in 2012, EDF niet meegerekend, bedraagt 452 kg CO<sub>2</sub> per MWh, maar slechts 350 kg CO<sub>2</sub> per MWh als EDF wordt meegerekend).

**Om de projecten voor hernieuwbare energie in de toekomst te financieren, heeft EDF in november 2013 een groene obligatie (Green Bond) in euro uitgegeven. Het was daarmee het eerste grote bedrijf dat dit realiseerde. De verworven fondsen (1,4 miljard euro) worden gebruikt voor de financiering van projecten geleid door EDF Energies Nouvelles.**

Voor deze eerste uitgifte is de groep een dubbel vernieuwend engagement aangegaan:

- 1 - De geselecteerde projecten moeten voldoen aan vijf criteria die vooraf met het agentschap voor niet-financiële rating Vigeo zijn vastgelegd: respect voor de mensenrechten en governance in de landen waar de projecten worden ontwikkeld, beheer van de milieu-impact, bescherming van de gezondheid en de veiligheid van de medewerkers, bevordering van een verantwoordelijke relatie met de leveranciers en dialoog met de lokale stakeholders.
- 2 - Gewaarborgde traceerbaarheid: de gerealiseerde investeringen zullen a posteriori een audit van Deloitte & Associés ondergaan.

# Maatschappelijk verantwoord ondernemen: 11 engagementen in 2013 op niveau van de Groep

Sinds zijn oprichting hanteert de EDF Groep een strategie die gericht is op het algemeen belang en gebaseerd is op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo was de EDF Groep de eerste Europese energieproducent die al in 2005 een akkoord ondertekende met de vertegenwoordigers van 16 zowel nationale als internationale syndicale organisaties. Het akkoord wordt toegepast in dochterondernemingen in China, Vietnam, het Verenigd Koninkrijk of Polen. In 2009 werd het akkoord opnieuw onderhandeld. Het bevat 22 clausules die van rechtswege van toepassing zijn op EDF Luminus sinds 22 maart 2011.

In 2013 heeft de EDF Groep op de algemene vergadering engagementen voorgesteld om de bedrijven van de groep rond elf gemeenschappelijke objectieven te scharen. Aan deze objectieven zijn meet- en opvolgingsindicatoren verbonden om meer algemene waarde en prestaties te genereren.

Veel van die engagementen zijn direct op EDF Luminus toepasbaar:

- ✓ geen enkele schending van de mensenrechten, geen fraude of corruptie tolereren (cf. nieuwe gedragscode p. 6 en ondertekening van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties p. 19).
- ✓ investeren in hernieuwbare energie en de concurrentiepositie van deze energie verbeteren (cf. ontwikkeling windenergie p. 39; renovatie waterkrachtcentrale te Lixhe p. 40-41);
- ✓ behoud van watervoorraden in alle activiteiten (cf. p. 42).
- ✓ het aantal arbeidsongevallen van de eigen medewerkers en van de onderaannemers verminderen (resultaten 2013 p. 52);
- ✓ de professionele uitmuntendheid en de prestaties van de teams op niveau houden door opleiding (cf. p. 50) en bevordering van diversiteit (cf. p. 53);
- ✓ door tewerkstelling bijdragen aan de ontwikkeling van de regio's (cf. directe en indirecte tewerkstelling op p. 4);
- ✓ op vrijwillige basis energearmoede bestrijden (cf. gerichte acties op p. 25).

Bovendien heeft de EDF Groep in 2013 een ethisch charter opgesteld dat van toepassing is op de volledige Groep.

Iedereen kan het charter raadplegen op de website van de Groep: <http://ethique.edf.com>.

Het ethische charter van de Groep verwijst naar de volgende internationale engagementen:

- ✓ de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens;
- ✓ de verdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie, die de principes en fundamentele rechten op het werk waarborgen en die discriminaties bestrijden;
- ✓ de richtlijnen van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling voor multinationale ondernemingen;
- ✓ het verdrag van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling inzake de bestrijding van corruptie van buitenlandse ambtenaren in internationale zakelijke transacties;
- ✓ het Verdrag van de Verenigde Naties over corruptie.

Een alarmprocedure maakt het mogelijk inbreuken op het charter vast te stellen en tegen te gaan.

Om de Ethische en Deontologische Commissie van de EDF Groep te verwittigen <http://alerte-ethique.edf.com>

De EDF Groep publiceert elk jaar een activiteitenrapport en een overzicht van de indicatoren voor duurzame ontwikkeling. Het rapport van 2013 kunt u hier raadplegen: [annualreport2013.edf.com](http://annualreport2013.edf.com).

# Onze markten en hun specifieke kenmerken

## Vraag en aanbod op elkaar afstemmen: een zeer complex proces

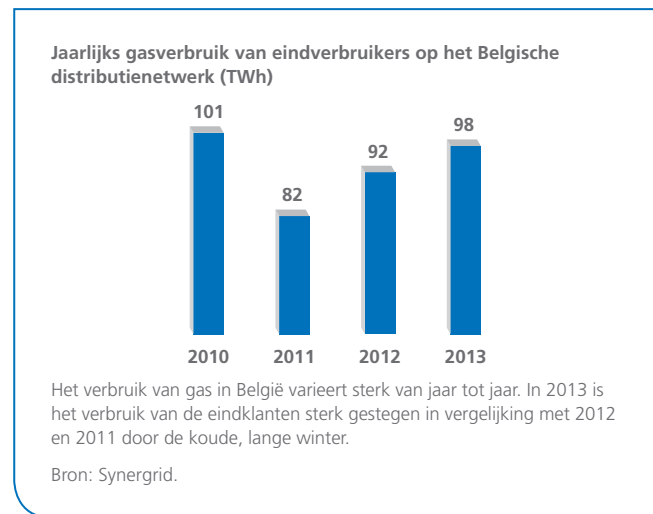
De energiemarkt en vooral voor de elektriciteitsmarkt heeft een bijzonder kenmerk: om het systeem goed te laten functioneren, moet er op elk moment een haast perfect evenwicht gegarandeerd worden tussen productie en verbruik. Het is heel complex om dat evenwicht te realiseren tegen een aanvaardbare kostprijs omdat de beschikbare productiecapaciteit al even moeilijk te voorspellen is als het verbruik van de klanten. Dat komt door de sterke ontwikkeling van hernieuwbare energie die afhankelijk is van de weersomstandigheden en daardoor onregelmatig is.

Om efficiënt te werken aan dit evenwicht, doet een speler als EDF Luminus voorspellingen:

- macro-economisch, op lange termijn, gebaseerd op de expertise van de EDF Groep;
- op middellange termijn (van één tot drie jaar);
- dagelijks en in realtime, op basis van de recentste meteorologische gegevens.

De gas- en elektriciteitsmarkten vertonen nog andere bijzondere kenmerken:

- ✓ De vraag naar gas hangt grotendeels af van de buitentemperatuur. Die kan sterk verschillen van dag tot dag en van jaar tot jaar. De vraag naar elektriciteit



**varieert aanzienlijk**, zowel in de loop van de dag als van dag tot dag en van jaar tot jaar. Vooral de vraag naar verlichting is moeilijk te voorzien want ze hangt af van de meteorologische toestand.

- ✓ Elektriciteit is moeilijk te stockeren, zeker in grote hoeveelheden. Behalve via pompcentrales moet elektriciteit in realtime geleverd worden. De productie van hernieuwbare energie (windenergie maar vooral zonne-energie) is **moeilijk te voorspellen**. Gas is gemakkelijker te stockeren, maar in België is de opslagcapaciteit voor gas beperkt.
- ✓ Op de Europese markt wordt bij de opstart van de productie-eenheden rekening gehouden met de prijzen die de verschillende producenten voorstellen. Eerst de hernieuwbare energie, daarna worden de minder dure centrales opgestart en vervolgens de duurdere, tot aan de vraag is voldaan. Daarom moeten een aantal thermische productie-eenheden heel flexibel zijn, om **op elk moment** in staat te zijn voldoende energie aan het net te kunnen leveren om aan de vraag te voldoen.
- ✓ Op de groothandelsmarkten **schommelen de prijzen voor elektriciteit en gas sterk**. Die prijzen hangen vooral af van de mate waarin de beschikbare productiecapaciteit kan voldoen aan de energievraag. Als de beschikbare capaciteit structureel hoger is dan de vraag, hebben de prijzen de neiging te dalen. Maar ze kunnen weer stijgen van de ene dag op de andere of zelfs van uur tot uur, bijvoorbeeld bij een onvoorziene panne. EDF Luminus moet dus voortdurend de afweging maken tussen zelf elektriciteit



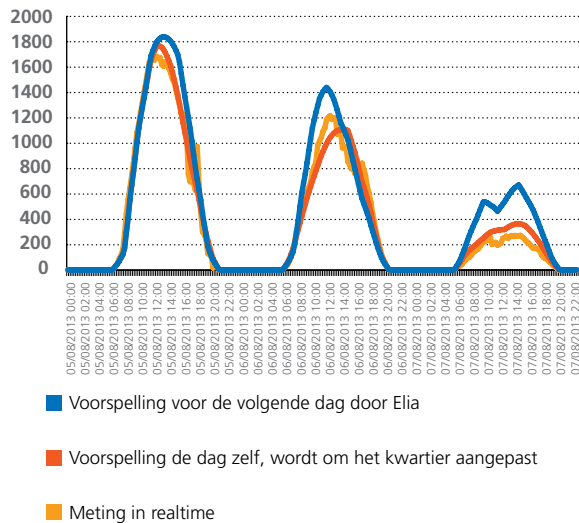
De vierde eenheid op de site van Angleur werd gebouwd in 2010. Het zijn twee gasturbines met open cyclus van elk 63 MW die in minder dan tien minuten op volle kracht kunnen draaien, dankzij een lage thermische inertie. Deze 'piek'centrale kan de verbruikspieken van 70 000 gezinnen opvangen.

produceren of aan te kopen op de groothandelsmarkt. EDF Luminus moet zich ook indekken tegen de risico's van de markt, aangezien elektriciteit aan retailklanten wordt verkocht aan een vaste of licht variabele prijs.

### Meer nood aan flexibiliteit door de ontwikkeling van hernieuwbare energie

De productiemiddelen die het net van energie voorzien, zijn niet zomaar uitwisselbaar. De kosten, de betrouwbaarheid en de impact op het milieu zijn telkens anders.

Schommelingen in de elektriciteitsproductie door zonnepanelen



De grafiek hierboven toont de schommelingen in de elektriciteitsproductie door zonnepanelen en hoe moeilijk die te voorspellen is.

Op de grafiek is te zien dat de pieken van aantal uren zon van dag tot dag en van uur tot uur variëren. Op 5 augustus ligt de piek op de middag. Er wordt dan meer dan 1700 MW gemeten. Op 6 augustus bedraagt de piek slechts 1200 MW om 13u00. Op 7 augustus komt de productie niet boven 300 MW, met een maximum van 280 MW om 15u45. We zien ook dat de voorspellingen de dag ervoor hoger liggen dan de werkelijke metingen. De voorspellingen van de dag zelf, die om het kwartier gebeuren, zijn een beetje te hoog op 5 en 7 augustus, maar zijn lager dan de werkelijke productie op 6 augustus.

Bron: Elia.

Bepaalde energievormen verzekeren de **basisproductie**, zoals waterkrachtcentrales op een rivier (de meeste waterkrachtcentrales van EDF Luminus), kerncentrales of steenkoolcentrales. De variabele kosten voor deze centrales zijn het minst duur. Andere centrales kunnen de **pieken in het verbruik** opvangen (het moment waarop 'iedereen' 's morgens de koffiemachine of 's avonds de tv aanzet). De flexibelere productie-eenheden die snel en op elk moment elektriciteit kunnen opwekken, kunnen die pieken opvangen (gasturbines met open cyclus of centrales op stookolie).

Hernieuwbare energie maakt soms tot 20% van de productie uit. Het aandeel hernieuwbare energie schommelt van dag tot dag en uur tot uur (meer dan 2000 MW in België voor windenergie, offshore inbegrepen). Daarom is het absoluut noodzakelijk te beschikken over heel flexibele reservecapaciteit die kan beantwoorden aan de verschillende noden van het transmissienet.

### Het evenwicht wordt bewaard door een toegewijd team

De afdeling Trading & Supply van EDF Luminus zorgt ervoor dat de verschillende beschikbare middelen optimaal ingezet worden om klanten de beste prijs te garanderen.

Dit team beschermt het bedrijf en zijn klanten tegen onzekere situaties, bijvoorbeeld als de energievraag of de marktprijs schommelt of als productie-eenheden onverwacht niet beschikbaar zijn. Het doel is vraag en aanbod te allen tijde op elkaar af te stemmen via de groothandelsmarkten. EDF Luminus moet immers hoge boetes betalen voor elk onevenwicht tussen de energie die aan klanten en aan het net geleverd wordt.

Op heel korte termijn wordt het evenwicht geoptimaliseerd door in shiften van drie keer acht uur, 24 uur per dag en 7 dagen per week te reageren op alle mogelijke risico's, vooral op meteorologisch vlak (temperatuur, wind, zonneschijn). De opgang van decentraal opgewekte energie vraagt meer en meer een realtime-aansturing van de portefeuille. Op die manier draagt EDF Luminus bij aan de goede werking van het evenwichtsmechanisme van de netwerkbeheerder.

### Ondersteuning door EDF Groep voor de optimalisatie van de portefeuille van EDF Luminus

Om in te spelen op de opportuniteiten van groothandelsmarkten en om zijn productieportefeuille op korte termijn te kunnen aanpassen, haalt EDF Luminus voordeel uit de steun en expertise van EDF Trading.

EDF Trading is als industriële trader actief op de groothandelsmarkten voor elektriciteit, steenkool, gas en CO<sub>2</sub> in Europa, de Verenigde Staten en Azië. Deze dochteronderneming van EDF beschikt over transportmogelijkheden over land en zee en over opslagterminals. Daardoor worden de risico's die gepaard gaan met de tradingactiviteit sterk verminderd.

# Onze uitdagingen op het vlak van duurzaamheid en onze waardeketen

## De Belgische markt wordt sterk bepaald door het Europees kader en de mondiale context

EDF Luminus heeft de aanbevelingen van ISO 26000 toegepast en de activiteiten benoemd waar het bedrijf rechtstreeks vat op heeft en de activiteiten die buiten de invloedssfeer van het bedrijf vallen.

De figuur hiernaast schetst de waardeketen van EDF Luminus. Het bedrijf heeft rechtstreeks vat op bepaalde elementen van de keten; uiteraard focussen we onze inspanningen op die topics. Tegelijk moet EDF Luminus oog hebben voor de complexe verbanden, processen en effecten van de hele keten.

Enkele voorbeelden:

- ✓ EDF Luminus kan de wereldwijde gasprijs niet beïnvloeden, noch de kostprijs van andere grondstoffen voor elektriciteitsopwekking. Dat betekent dat het cruciaal is om te anticiperen op bedrijfs- en financiële risico's en die te temperen.
- ✓ EDF Luminus bepaalt wel zijn eigen energiemix, maar is daarvoor sterk afhankelijk van het energiebeleid van elke regio. Dat geldt vooral voor vergunningsprocedures en subsidies voor hernieuwbare energie.
- ✓ De kwaliteit van de facturatie wordt beïnvloed door meerdere factoren, waarvan enkele extern: de kwaliteit van de inputgegevens van de netbeheerders, wijzigingen van distributietarieven, taksen en vrijstellingen, enz. Die wijzigingen worden soms met terugwerkende kracht doorgevoerd. Daardoor begrijpen de klanten hun facturen niet altijd en het brengt voor leveranciers extra kosten met zich mee.
- ✓ Op de kwaliteit van de levering en de veiligheid van de installaties bij de klanten heeft de leverancier geen vat. Hij kan enkel bijdragen aan de veiligheid in het kader van heel specifieke contracten. In het aanbod High Voltage bijvoorbeeld, kunnen bedrijven met een hoogspanningscabine aan EDF Luminus vragen

een grondige analyse te maken van de maatregelen die ze moeten nemen om ervoor te zorgen dat hun installatie voldoet aan de wettelijke voorschriften. De conformiteitscontrole kan echter enkel door een erkende instantie gebeuren.

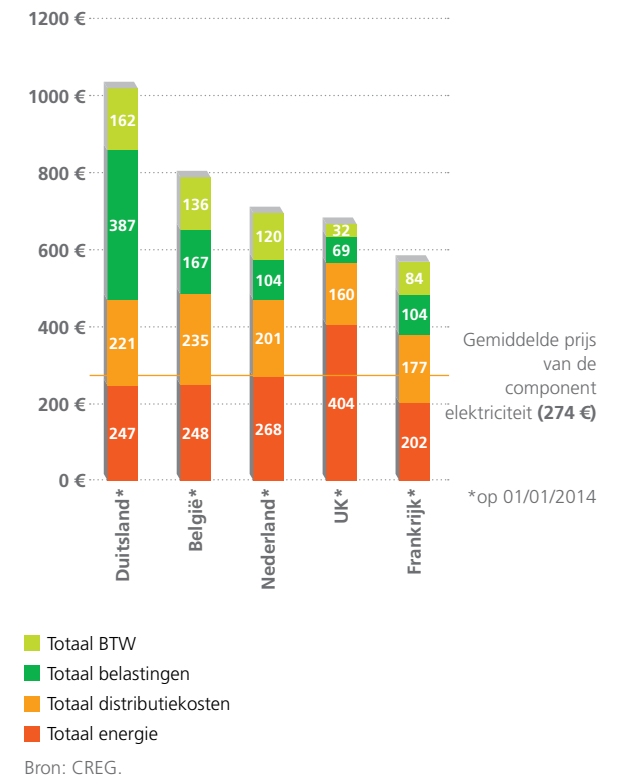
- ✓ EDF Luminus wil zijn klanten helpen om verantwoord te handelen, door hen te adviseren over energiebesparing of door maandelijkse voorschotten zo nauwkeurig mogelijk te bepalen. Het bedrijf heeft echter geen grip op de kosten van het totale verbruik, de distributiekosten en taksen die de klanten moeten betalen.

De eindfactuur die de klant ontvangt is misschien wel het meest treffende voorbeeld van de veelheid aan factoren die invloed hebben op de activiteiten van het bedrijf. In België stuurt de energieleverancier de klant een algemene factuur die uit de volgende elementen bestaat:

- 1 - de prijs van de geleverde energie, gas en/of elektriciteit
- 2 - de transport- en distributiekosten
- 3 - de lokale en federale taksen, heffingen en toeslagen voor openbare dienstverplichtingen (steun voor hernieuwbare energie, financiering van de sociale tarieven,...)
- 4 - de BTW.

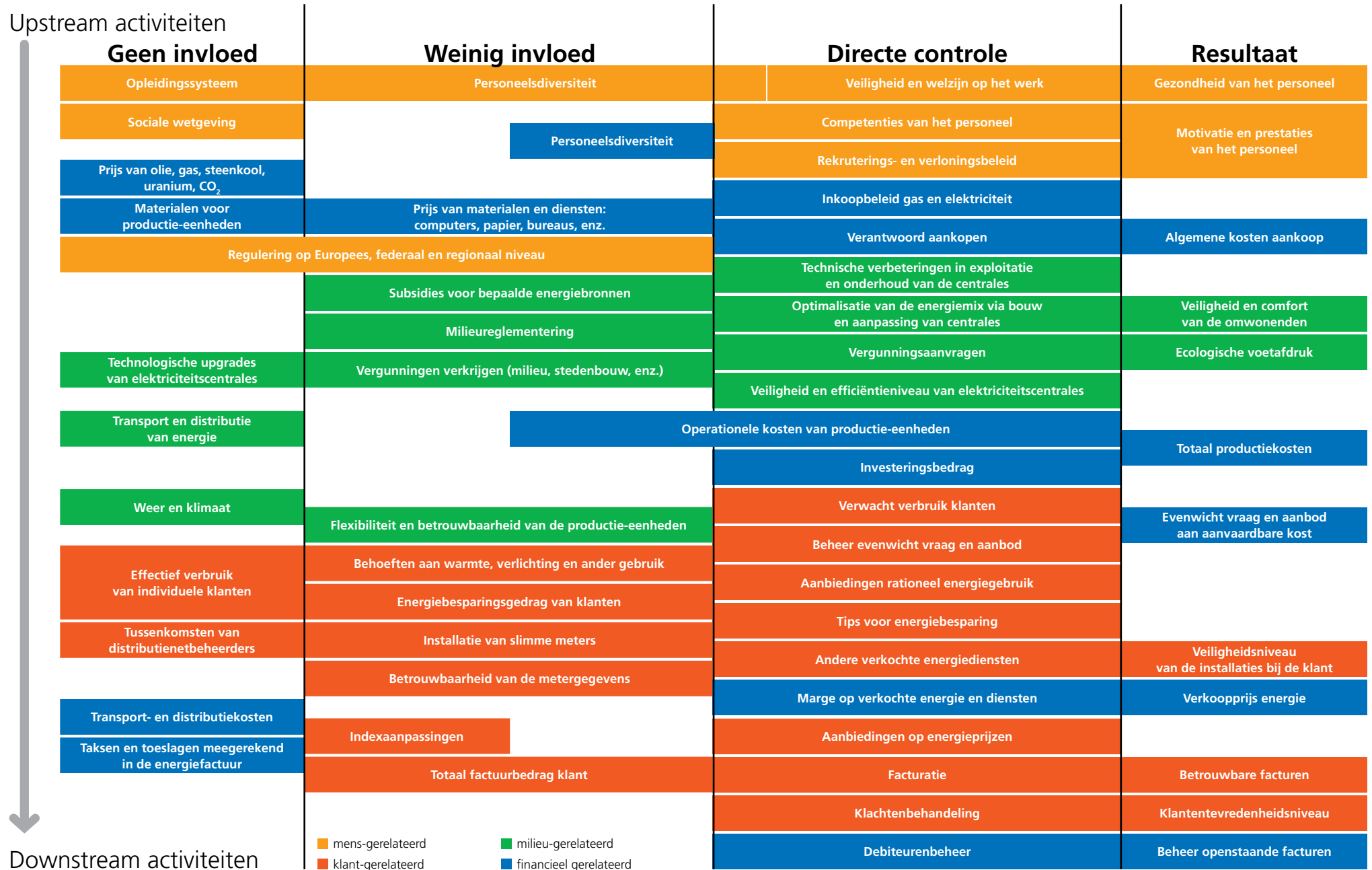
Voor een gemiddeld gezin maakt de energieprijs 38% uit van de elektriciteitsfactuur. De transport- en distributiekosten vertegenwoordigen twee derde van de factuur (32%). De overige 30% zijn taksen, toeslagen, heffingen en de BTW. Voor gas bedraagt het gedeelte energie ongeveer 55%.

Gemiddelde jaarlijkse factuur van een particuliere klant voor elektriciteit (verbruik van 3500 kWh/jaar)



Als we Duitsland buiten beschouwing laten, zijn het de Belgische gezinnen die naast de eigenlijke energiekosten de meeste bijkomende kosten terugvinden op hun factuur. In Vlaanderen heeft bijna 40% van de distributiekosten van elektriciteit niet rechtstreeks met het distributienetbeheer te maken. Het zijn toeslagen voor de openbare dienstverplichtingen. In Wallonië is die verhouding 23% voor de distributiekosten. Andere toeslagen zijn er verrekend in de transportkosten. Zonder rekening te houden met de bijkomende kosten, zijn de energieprijzen in België zeer vergelijkbaar met de prijzen in Duitsland of Nederland en veel lager dan in het Verenigd Koninkrijk.







Goed bestuur en transparantie: twee domeinen waar een ambitieuze visie en voortdurende verbetering hand in hand gaan.

# Ons MVO-beleid

In 2012 heeft EDF Luminus een beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen ontwikkeld op basis van vijf grote pijlers en in lijn met de bedrijfsstrategie:

- ✓ ethiek en goed bestuur als eerste drijfveer;
- ✓ klanttevredenheid als permanente en absolute prioriteit;
- ✓ een voldoende hoog rentabiliteitsniveau als noodzakelijk fundament;
- ✓ innovatie, bescherming van het milieu en behoud van de biodiversiteit;
- ✓ de mens in al zijn dimensies: gezondheid, veiligheid, diversiteit, kwetsbaarheid en in al zijn aspecten, zowel intern als extern.

## Een jaarlijks actieplan

Om het MVO-beleid vorm te geven, werden verschillende initiatieven gelanceerd en opgevolgd door het directiecomité in het kader van het hervormingsplan van het bedrijf dat in 2012 werd opgestart. Bovendien komt het MVO-comité regelmatig bijeen. In dat team zijn alle bedrijfsfuncties vertegenwoordigd die cruciaal zijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het comité volgt de vooruitgang van de acties op en stelt nieuwe acties voor zodat we in onze dagelijkse activiteiten ruimte blijven voorzien voor maatschappelijke vraagstukken.

In 2013 was het dankzij het MVO-actieplan mogelijk om:

- ✓ de leveranciers die een ongunstige beoordeling krijgen op vlak van MVO te identificeren,
- ✓ de methode op punt te stellen om de ecologische voetafdruk van het bedrijf te meten,
- ✓ de stakeholders beter te informeren via het eerste duurzaamheidsrapport van het bedrijf.



## EDF Luminus sluit zich aan bij het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties

Als aanvulling op het MVO-beleid dat in 2012 werd opgesteld, heeft EDF Luminus zich in november 2013 aangesloten bij het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties. De EDF Groep was al in 2001 toegetreten.

Dit Pact groepeert een groot aantal bedrijven die tien principes onderschrijven in verband met mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en, sinds 2004, de strijd tegen corruptie.

Als lid van deze groep engageert EDF Luminus zich om vooruitgang te boeken bij de toepassing van deze principes. Het bedrijf moet elk jaar bewijs leveren van de gemaakte vooruitgang.

## De 10 principes van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties

### Rechten van de mens

- 1 - Promotie en naleving van het internationaal recht met betrekking tot de Rechten van de Mens.
- 2 - Formeel engagement om niet medeplchtig te worden aan schendingen van de Rechten van de Mens.

### Recht op arbeid

- 3 - Naleving van het recht op vereniging en erkenning van het recht op collectieve onderhandeling.
- 4 - Afschaffing van alle vormen van dwangarbeid.
- 5 - Effectieve afschaffing van kinderarbeid.
- 6 - Afschaffing van discriminatie inzake tewerkstelling en beroep.

### Milieu

- 7 - Proactieve attitude van voorzichtigheid ten aanzien van milieugerelateerde problemen.
- 8 - Ontwikkeling van initiatieven om een grotere ecologische verantwoordelijkheid te bevorderen.
- 9 - Deelname aan de op puntstelling en de verspreiding van milieuvriendelijke technologieën.

### Corruptiebestrijding

- 10 - Actie tegen corruptie in al zijn vormen, met inbegrip van geldafpersing en smeergeld.

# Dialogo met de stakeholders: verschillende bekommernissen

Dankzij de dagelijkse contacten met overheden, regulatoren, administraties, aandeelhouders, consumenten, milieuorganisaties, enz. blijft EDF Luminus op de hoogte van de belangrijkste bekommernissen van zijn stakeholders. Afhankelijk van de gesprekspartner krijgen de onderstaande thema's een andere klemtoon:

**Bevoorradingszekerheid.** Rekening houden met die sleutelvraag is van essentieel belang. Elektriciteit en verwarming zijn immers levensnoodzakelijk. EDF Luminus toetst zijn hypothesen over de balans tussen productie en verbruik op middellange en lange termijn regelmatig af met de standpunten van overheden, regulatoren of andere adviesinstanties.

**Schaarste van grondstoffen en klimaatverandering.** Deze wereldwijde bedreigingen hebben niet alleen een impact op onze dagelijkse activiteiten. Ze beïnvloeden ook onze beslissingen over investeringen om de ecologische voetafdruk van het bedrijf te verkleinen. Als producent moet EDF Luminus zijn impact op het milieu zo beperkt mogelijk houden.

**Energiearmoede.** De aanhoudende economische crisis heeft gevolgen voor het budget van gezinnen en bedrijven, maar ook voor de rekeningen van leveranciers en distributeurs.

**Technologische vooruitgang.** Ook de evolutie van de technologie beïnvloedt de bedrijfsactiviteiten: nieuwe technieken om elektriciteit te produceren, slimme netten en meters, nieuwe manieren om met de consument te communiceren, enz.

EDF Luminus is lid van FEBEG (Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven), die zetelt in de Algemene Raad van de CREG. De Algemene Raad vergadert een tiental keer per jaar. Daarnaast zijn er nog de vergaderingen van de vier werkgroepen. De raad telt een veertigtal leden:

vertegenwoordigers van de overheid, industriële en particuliere consumenten, syndicale federaties, netwerkbeheerders, producenten en leveranciers, milieuverenigingen, enz. Een van de missies van de raad is een forum bieden ter discussie van het energiebeleid van het land.



## De algemene raad van de CREG: kwaliteitsvolle dialoog

**Daniel Van Daele**, federaal secretaris van het ABVV, was het hele jaar 2013 voorzitter van de Algemene Raad van de CREG.

*“Als voorzitter van de Algemene Raad en van de werkgroep over de prijzen heb ik gestreefd naar een betere technische kennis van de leden van de Algemene Raad en naar transparantie.*”

*De energiesector is zeer complex en speelt een sleutelrol zowel op economisch en sociaal vlak als op vlak van milieu. In de Algemene Raad is de dialoog soms levendig, maar altijd constructief. Iedereen kan zijn standpunt verwoorden. In 2013 zijn we na lange discussies tot een akkoord gekomen over de kwaliteitsregels voor online prijsvergelijkingen, zowel publiek als privé. Dat vergemakkelijkt het werk van de federale regulator.*”

*In 2013 heeft EDF Luminus voor ons een uiteenzetting gegeven over de moeilijkheden van zijn thermische centrales, wat werd geapprecieerd. Meestal krijgen we snel een gedetailleerd antwoord op onze vragen. Dat is belangrijk om de Belgische markt, die toch zeer afhankelijk is van de internationale context, beter te laten functioneren.”*

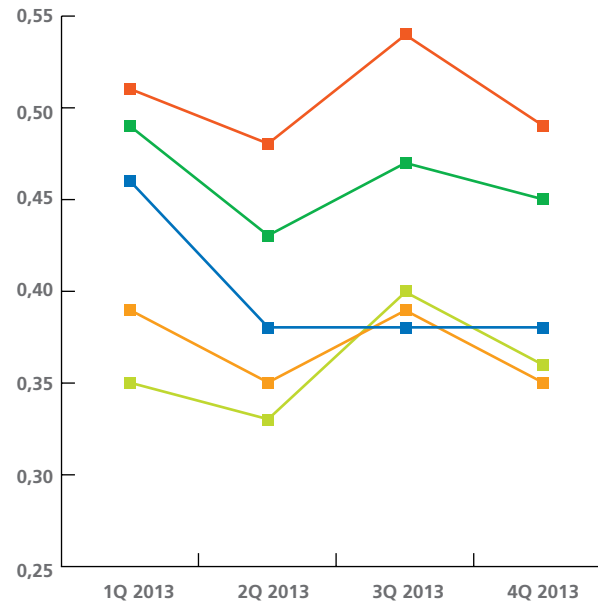
## Verwachtingen van de klanten: trimestriële barometer

Om een duidelijk beeld te krijgen van de verwachtingen van de stakeholders heeft EDF Luminus sinds 2012 een trimestriële kwantitatieve barometer ingevoerd. Daarmee kan het bedrijf de maatschappelijke vragen van zijn klanten beter indelen.

### De evolutie meten in de verwachtingen op het vlak van duurzame ontwikkeling

In 2013 toont deze barometer dat de klanten van EDF Luminus nog steeds de kwaliteit van de dienstverlening het belangrijkste vinden. Klanten hechten er ook meer belang aan dat hun leverancier een 'eerlijk en verantwoordelijk' bedrijf is, dan dat het advies over geeft energiebesparing, een stabiel bedrijf is of aandacht heeft voor kwetsbare klanten. Seizoenschommelingen zouden te wijten kunnen zijn aan hogere eisen op het einde van de winter en in de herfst. In het MVO-beleid krijgt ethiek en klantentevredenheid voorrang. We spelen daarmee in op de verwachtingen van onze stakeholders.

MVO-barometer: kwantitatieve meting van de verwachtingen van Luminusklanten



De klant kan kiezen uit verschillende hypothesen om zijn verwachtingen te evalueren. Op bovenstaande grafiek zien we de trimestriële evolutie van vijf van de twaalf gemeten items.

“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
- stabiel zijn en zekerheid bieden
- rekening houden met de noden van zijn meest behoevende klanten”

### Windmolenprojecten: directe dialoog met de buurtbewoners

Bij de inplanting van windmolens wordt een - in Wallonië verplichte - publieke informatievergadering voorzien voor er een vergunning wordt aangevraagd.

Voor elk project wordt een milieueffectenrapport gemaakt door een onafhankelijk studie bureau. Er wordt rekening gehouden met de opmerkingen van de buurtbewoners voor de verdere ontwikkeling van het project.

In 2013 waren er publieke informatievergaderingen in Nandrin, Spy, Walcourt, Nives, Emines, Gouvy, Eupen, Dinant, Bastogne en Courcelles.

Meer weten over de windmolenprojecten van EDF Luminus: <http://edfluminus.edf.com/wat-we-doen/energie-produceren/wind-291033.html>



Cover van de brochure die in Eupen werd gebruikt om het project voor de bouw van drie windmolens voor te stellen.

# Globale balans van de uitstoot van broeikasgassen: een vrijwillige aanpak

EDF Luminus moet de emissies van zijn productie-installaties aangeven zodra ze een bepaalde drempel overschrijden. Dat is meer bepaald het geval voor koolstofdioxide en stikstofoxide, zowel in Vlaanderen als in Wallonië (emissies van het productiepark). De aangiften worden regelmatig intern en extern geauditeerd. EDF Luminus wil naast die wettelijke verplichtingen ook zijn globale koolstofvoetafdruk meten. Zo kan het bedrijf de belangrijkste onderdelen van die afdruk optekenen en gerichtere acties ondernemen om de afdruk te verkleinen.

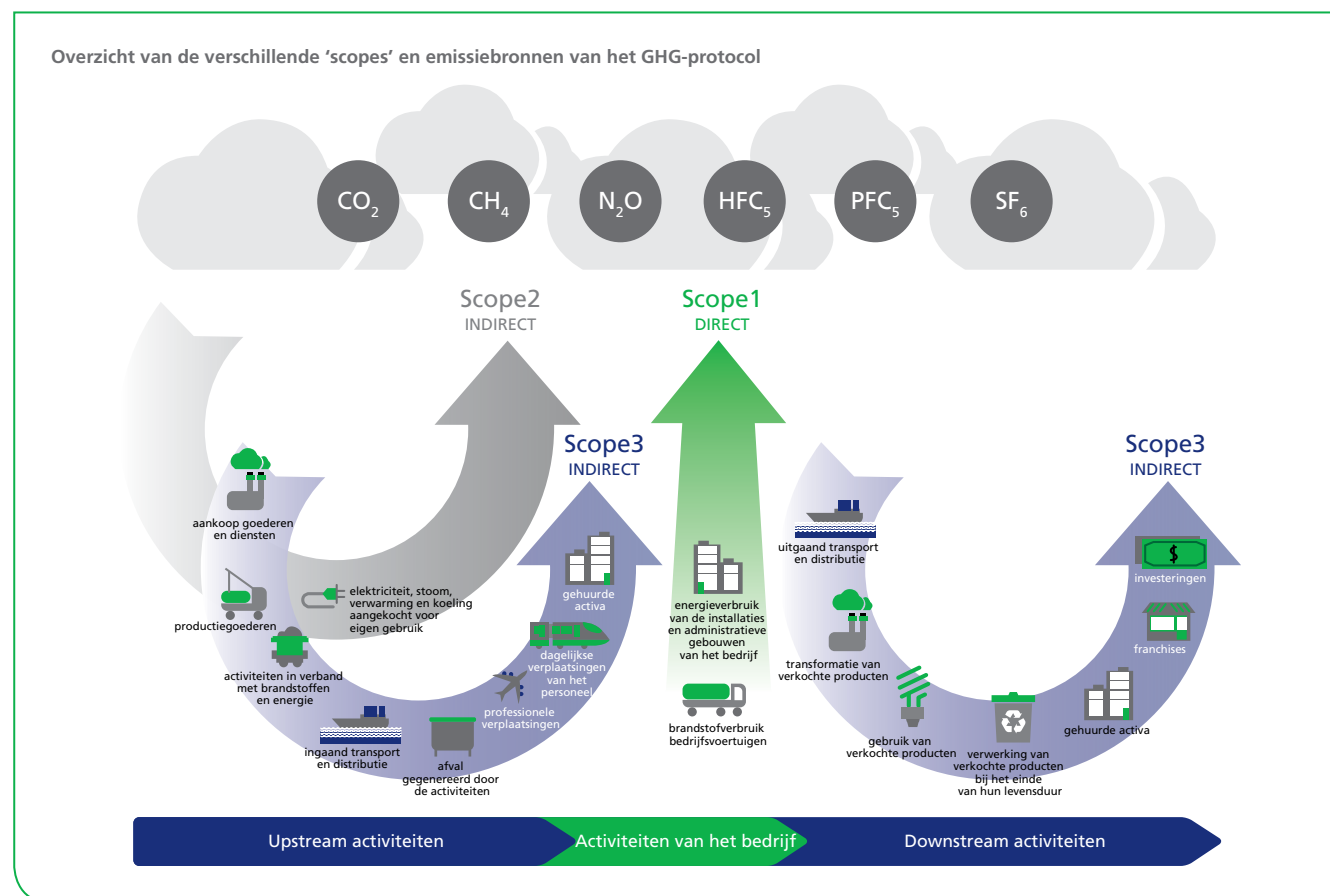
## Een erkende methode: het GHG-protocol

Om de gegevens te verzamelen en voor de berekening zelf heeft EDF Luminus de methode van het GHG (Greenhouse Gas)-protocol gebruikt. Die is ontwikkeld op initiatief van het WRI (World Resource Institute) en van het WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) in overleg met bedrijven, ngo's en overheden. Internationaal is deze methode de meest erkende voor het berekenen van de CO<sub>2</sub> voetafdruk. Het protocol beslaat de zes broeikasgassen van het Kyoto-protocol: koolstofdioxide (CO<sub>2</sub>), methaan (CH<sub>4</sub>), distikstofmonoxide (N<sub>2</sub>O), fluorkoolwaterstoffen (HFC of HFK), perfluorkoolwaterstoffen (PFC of PFK), zwavelhexafluoriden (SF<sub>6</sub>). De gegevens worden voorgesteld in ton CO<sub>2</sub>-equivalenten (tCO<sub>2</sub>e), de andere gassen worden omgezet in CO<sub>2</sub> op basis van hun totaal opwarmingsvermogen.

Het GHG-protocol brengt de uitstoot van broeikasgassen onder in drie categorieën:

- ✓ scope 1 groepeert de uitstoot die direct gegenereerd wordt door de activiteit van het bedrijf (emissies van stookolie- of gascentrales bij de productie van elektriciteit; verwarming van gebouwen door lokale ketels; uitstoot van bedrijfsvoertuigen, enz.).
- ✓ scope 2 bevat de emissies die gegenereerd worden door de energie die EDF Luminus gebruikt in zijn gebouwen.
- ✓ scope 3 groepeert de indirecte emissies die gegenereerd worden op verschillende niveaus: emissies bij de brandstofbevoorrading van de centrales (ontginning, transport, enz.) of bij de aankoop van elektriciteit en gas die aan de eindklanten worden doorverkocht.

Door dit onderscheid te maken kunnen we de emissies waarover het bedrijf directe controle heeft bepalen (scope 1) naast de emissies die indirect worden gegenereerd en waarop het bedrijf meer (scope 2) of minder (scope 3) invloed heeft.



## Evolutie van onze ecologische voetafdruk sinds 2011

De balans van de emissies die EDF Luminus met zijn activiteiten in België heeft gegenereerd, bedraagt 5 800 000 ton CO<sub>2</sub>-equivalenten in 2013.

Op de grafiek hiernaast zien we het volgende:

- ✓ Meer dan de helft van de emissies van EDF Luminus is afkomstig van de verbranding van aardgas dat verkocht werd aan klanten (cf. scope 3). Dat cijfer hangt voornamelijk af van de economische situatie van het land, het marktaandeel van EDF Luminus en de weersomstandigheden. Het cijfer is met 10% gestegen in 2013, vooral door grote behoefte aan verwarming in dat koude jaar.
- ✓ De tweede post, die ook onder scope 3 valt, zijn de elektriciteitsleveringen aan de eindklanten op basis van directe aankopen bij producenten van andere elektriciteitsproducenten of op de elektriciteitsbeurzen. Deze emissies zijn met 9% gedaald in 2013 door een daling van de vraag bij de consumenten en een stijging van de eigen elektriciteitsproductie.
- ✓ De emissies die verband houden met de elektriciteitsproductie in de centrales van EDF Luminus (scope 1) vertegenwoordigen ongeveer 15% van de totale voetafdruk. Dat lage cijfer is te danken aan de energiemix van EDF Luminus, die weinig broeikasgassen uitstoot. De hoeveelheid elektriciteit die geproduceerd wordt in gascentrales is gedaald sinds 2011. Ze maakte niet meer dan 42% van het totaal uit in 2013.
- ✓ De overige emissies van broeikasgassen zijn maar een klein percentage van de totale balans. Ze zijn vooral afkomstig van de aankopen van goederen en diensten, van professionele verplaatsingen en woon-werkverkeer, van energie die verbruikt wordt in de gebouwen (deze hoeveelheid daalt zeker door de sluiting van de site Harelbeke in 2012) en van het vervoer en de verwerking van afval. In 2013 is de verlaging te wijten aan een lager elektriciteitsverbruik in een aantal administratieve gebouwen.



De perimeter voor de berekening werd vergroot tussen 2011 en 2012. Bij de emissies voor 2011 werd geen rekening gehouden met de emissies van SF6 (scope 1 – weinig significant voor de totale voetafdruk) en ook niet met de emissies bij de aankoop van brandstoffen door EDF Luminus (scope 3). De emissies die gegenereerd worden door het transport en de distributie van elektriciteit en gas werden buiten beschouwing gelaten. Deze categorieën zijn aangeduid met een asterisk\* in de grafiek. Ze vertegenwoordigen minder dan 200 000 tCO<sub>2</sub>e in 2012 en 2013. Dat is 3,4% van de totale voetafdruk van 2013. De uitstoot van SF6 en koelvloeistoffen is niet zichtbaar in de grafiek in 2013 omdat hij minder dan 70 ton bedroeg is.

# Emissies controleren en verminderen

Dankzij de balans van de emissies heeft EDF Luminus een beter idee van zijn impact op het milieu, naast die van de directe elektriciteitsproductie. Zo kan het bedrijf zijn actieplan voor de vermindering van de directe en indirecte emissies verfijnen.

Om zijn impact op het milieu te verkleinen werkt EDF Luminus vooral op twee vlakken: voortdurend investeren in het onderhoud en de modernisering van zijn centrales en meer gebruik maken van hernieuwbare energiebronnen.

EDF Luminus blijft ook inspanningen doen om zijn personeel te sensibiliseren en zo het gedrag te veranderen.

EDF Luminus vermindert vrijwillig de uitstoot van zijn wagenpark en moedigt verplaatsingen met de trein en de fiets aan.

Bovendien versterkt de balans EDF Luminus in zijn aanpak waarbij het bedrijf ook de klanten helpt hun uitstoot te verminderen. Dat doet EDF Luminus aan de hand van tips voor energiebesparing die iedereen kan raadplegen op de website van Luminus en aan de hand van speciale commerciële aanbiedingen (cf. pagina's 28 (€-Monitor) en 30-31 (diensten voor bedrijven).

## Emissies van het wagenpark: effectieve vermindering

De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van het wagenpark van EDF Luminus daalt verder. De bedrijfswagens worden immers systematisch vervangen door milieuvriendelijkere wagens. Ook besliste het management vrijwillig om de maximale uitstoot voor bedrijfswagens te verlagen. In 2012 besliste het Executive Committee om de maximaal toegestane uitstoot per voertuig jaarlijks te verlagen met 4g/km gedurende de volgende vier jaar.

Het resultaat van deze maatregelen is tastbaar: de gemiddelde uitstoot is van 138 g/km in 2011 gedaald tot 126 g/km in 2013. Dat is een daling van 8%.

In 2013 stootte 87,4% van de bedrijfswagens (of 6,5% meer dan in 2012) minder dan 145 g/km uit. Daartegenover staat dat 78% van de Belgische diesellootvoertuigen die onder leasingcontract staan minder dan 145 g/km uitstootte in 2012 (bron: Renta, Tussentijds rapport 2012-2013).

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



Bron: EDF Luminus.



Op 9 december 2013 hebben EDF Luminus en Blue-mobility een partnerschap ondertekend in Hasselt, in aanwezigheid van Ingrid Lieten, Vlaams minister voor Innovatie, en Hilde Claes, burgemeester van Hasselt. Deze stad, waar EDF Luminus ongeveer 400 mensen tewerkstelt, heeft 30 elektrische deelfietsen ter beschikking gesteld.

## Gedeelde elektrische mobiliteit: partnerschap met Blue-mobility

Naast de inspanningen die EDF Luminus intern levert, moedigt het bedrijf ook extern koolstofarme mobiliteit aan.

### Blue e-bikes: het eerste automatische verhuursysteem voor elektrische fietsen in een stedelijke omgeving

Het partnerschap met Blue-mobility voor het delen van elektrische fietsen kadert in het Vlaamse platform *Olympus*, een van de vijf platformen van de *Vlaamse Proeftuin voor elektrische voertuigen*. Blue-mobility is een project van fietsdelen voorgesteld door de NMBS-Holding en FIETSenWERK VZW. Het ging van start in 2011 in 41 stations. Dankzij de samenwerking tussen EDF Luminus en Blue Mobility zijn de kosten voor 80 e-bikes gedekt.

De Blue e-bikes zijn 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 beschikbaar in verschillende verhuurpunten die zijn uitgerust met een automatisch laadstation. Eind december 2013 kon je de fietsen huren in Hasselt, Gent, Ottignies, Namen, Luik, Bergen en Brussel.



# Energiearmoede: twee doelgerichte acties

## Een gepersonaliseerd contact met klanten in moeilijkheden

Ondanks de inspanningen om de maandelijkse voorschotten zo goed mogelijk te berekenen, worden sommige klanten geconfronteerd met tijdelijke betalingsmoeilijkheden. De klantendienst onderzoekt de situatie van de klanten die een aanvraag doen en bekijkt de mogelijkheden om de betaling van de jaarlijkse factuur te spreiden.

In 2013 is het aantal afbetalingsplannen dat aan de klanten werd toegestaan door de commerciële dienst van EDF Luminus gestegen met 7%. De koude, lange winter is de grootste oorzaak van die stijging. De gasfactuur viel daardoor immers voor een groter aantal klanten hoger uit dan verwacht.

Sinds 2012 is EDF Luminus duidelijke engagementen aangegaan om de situatie van kwetsbare klanten niet erger te maken: EDF Luminus contacteert deze klanten proactief wanneer hun jaarlijkse factuur veel hoger is dan voorzien en behandelt de aanvragen van klanten die dreigen afgesloten te worden prioritair. Ten slotte levert EDF Luminus een inspanning om klanten in moeilijkheden in contact te brengen met organisaties voor maatschappelijk welzijn.

### Afbetalingsplannen toegestaan in 2013

Aantal afbetalingsplannen toegestaan in 2013 voor facturen die meer dan 30 dagen openstaan, met uitzondering van dossiers voor collectieve schuldenregeling.



Bron: EDF Luminus.

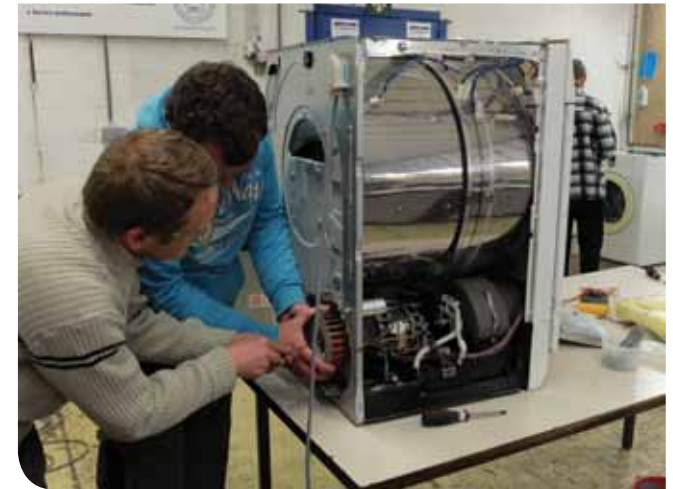
## Energiebesparing: partnerschap met de federatie Ressources en écoconso

Ressources is een overkoepelende organisatie van bedrijven uit de sociale economie die actief zijn in ophaling, sortering en hergebruik van allerlei soorten afval. Onder het electroREV-kwaliteitslabel herstellen de leden van Ressources elektrische huishoudtoestellen om ze nadien tweedehands te verkopen met een garantie van zes maanden.

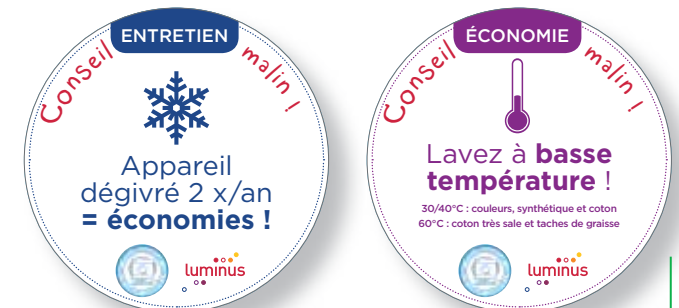
EDF Luminus steunt de federatie Ressources sinds eind 2011. De activiteiten worden georganiseerd met de steun en deskundige begeleiding van vzw écoconso, die gespecialiseerd is in ecologische consumptie.

In 2013 werden meerdere acties opgezet om energiebesparing te promoten bij de klanten van de 23 verkooppunten van de federatie:

- ✓ in de gebruiksaanwijzingen van de elektrische huishoudtoestellen werden tips opgenomen om energie te besparen door efficiënter gebruik;
- ✓ voor de meest verkochte toestellen werden stickers ontworpen met tips voor een zuiniger gebruik en een goed onderhoud;
- ✓ er werd een brochure gemaakt waarin wordt aangetoond dat je door een tweedehandse wasmachine te kopen je ecologische voetafdruk kunt verkleinen.



In atelier Le Hublot, dat een electroREV-label heeft, wordt een droogautomaat hersteld. De vzw Nouveau Saint-Servais is een bedrijf voor vorming door arbeid. De onderneming beheert het atelier in Namen en is lid van de federatie Ressources.



“Energiebesparing”-stickers op wasmachines en koelkasten met het electroREV-label.



Naar onze klanten luisteren is hen een 5-sterrenservice bieden en ons aanbod voortdurend vernieuwen om beter te kunnen beantwoorden aan hun behoeften. Zo leveren we niet enkel energie, maar ook energiediensten.

# Klantentevredenheid neemt aanzienlijk toe

EDF Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende manieren. Dankzij de metingen kunnen we begrijpen waarom klanten ontevreden zijn en hun verwachtingen opvolgen. Zo kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend verbeteren.

Een eerste globale tevredenheidsindex wordt bepaald aan de hand van driemaandelijke peilingen bij 2000 consumenten. Deze index toont aan dat het niveau van de klantentevredenheid 7/10 of hoger is gebleven in de loop van de laatste drie jaar. Het resultaat voor 2013 lag het hoogst, met een gemiddelde van 7,3/10.

## Hogere resultaten voor alle indicatoren

In 2011 begonnen we de tevredenheid van onze klanten te meten in de week die volgt op een contact met de klantendienst van EDF Luminus. Op die manier kunnen we onze resultaten precies opvolgen en vergelijken met de serviceniveaus in andere sectoren. De resultaten eind 2013 tonen een positieve evolutie sinds 2011. In de B2C-markt bereikt de tevredenheid in 2013 een niveau van 7,8 ten opzichte van 7,5 in 2011. Ook in de B2B-markt is de tevredenheid gestegen, met een gemiddelde score van 7,5 in 2013.

De tevredenheid van onze klanten, zes maanden na een contact met de klantendienst van EDF Luminus



Bron: EDF Luminus.

We meten de tevredenheid van onze klanten ook zes maanden na een contact om na te gaan of we de resultaten die we op korte termijn hebben behaald ook op langere termijn behouden. Volgens Henri Buenen, Customer Service Director, "tonen deze resultaten ook een aanzienlijke vooruitgang voor het jaar 2013, die werd bevestigd door de toekenning van 5 sterren in Vlaanderen".



## 5 sterren voor de klantendienst: teamwerk beloofd

In juli 2013 kreeg de klantendienst van EDF Luminus het hoogste beoordelingsniveau toegekend door de Vlaamse regulator.

De indicator van de VREG verdeelt de energieleveranciers in vijf groepen, op basis van het aantal ontvankelijke klachten dat de VREG en de Ombudsdienst voor Energie ontvangen hebben over de energieleverancier. De rangschikking wordt op het internet gepubliceerd en wordt elk kwartaal aangepast. Niveau 5 komt overeen met maximum drie klachten per 5000 klanten.

Het hoogste niveau behalen voor het eerste kwartaal van 2013 en gedurende het hele jaar was mogelijk dankzij de oprichting van een multidisciplinair team binnen de klantendienst. Dat team kan elke ontevredenheid aanpakken en oplossen binnen 24 uur. Meerdere afdelingen van EDF Luminus Retail hebben bijgedragen aan het welslagen van het project: Customer service Luik & Hasselt, B2B, Operations, Marketing, Sales.

Kathleen Vanden Boer en Yves Duchesne, team coaches in Hasselt en in Luik, lichten toe: "Om de vijf sterren te krijgen, was het niet nodig de teams te versterken of de procedures of informaticatools volledig te veranderen. We hadden al alles voorhanden: onze collega's, hun competenties en hun motivatie. Wél moesten we onze manier van denken aanpassen zodat die in alle omstandigheden gericht was op 'de klant en een echte oplossing'. Snel bepalen wat voor elk dossier moet gebeuren, opvolging verzekeren en de klanten geruststellen vraagt een dagelijks engagement. De responsabilisering van onze medewerkers en de uitdaging om elke ontevredenheid om te zetten in tevredenheid waren de motor achter dit succes."

Het aantal klachten in Wallonië en in het Brussels gewest ligt op hetzelfde niveau als in Vlaanderen. Als dezelfde klassering ook voor die regio's zou bestaan, zou EDF Luminus daar dus een gelijkaardig label kunnen krijgen.

# Duurzame diensten voor particuliere klanten

De klanten van EDF Luminus kunnen op verschillende manieren bijdragen aan het behoud van natuurlijke bronnen:

- ✓ door te kiezen voor domiciliëring of elektronische facturen
- ✓ door op hun verbruik te letten met de €-Monitor
- ✓ door de tips voor energiebesparing op de website van Luminus toe te passen

## Elektronische facturen in de lift

EDF Luminus moedigt zijn klanten aan gebruik te maken van elektronische facturatie en betaling via domiciliëring om de kosten en het verbruik van papier te verminderen. Eind 2013 werd meer dan 57% van de maandelijkse facturen elektronisch verstuurd, in vergelijking met 45% in 2009.

### Maandelijkse elektronische facturen



Bron: EDF Luminus.

In 2013 heeft EDF Luminus zijn klanten ook aangemoedigd tips uit te wisselen om energie te besparen. Deze tips worden gepubliceerd op de website van Luminus.

## €-Monitor: de klanten helpen hun energiebudget beter te beheren

Met de dienst €-monitor kunnen alle klanten van EDF Luminus hun maandelijkse voorschotten beter beheren en zo onaangename verrassingen bij de eindafrekening vermijden.

€-Monitor is een gratis dienst, inbegrepen in de tarieven van 2013. De dienst is toegankelijk via internet of smartphone. De klant hoeft zich enkel in te schrijven op de website van Luminus en zijn meterstanden voor gas en elektriciteit in te voeren. Hij krijgt dan te zien hoeveel hij best als maandelijks voorschot betaalt om het bedrag van de eindafrekening zo klein mogelijk te houden. Het staat de klant vrij om zijn voorschot, dat altijd realistisch moet blijven, aan te passen of niet. De klanten die in 2013 over deze dienst werden bevraagd, onderstrepen het gemak en de gebruiksvriendelijkheid van deze dienst.

*“We stellen vast dat het gebruik van deze dienst zeer gunstige effecten heeft. Klanten die zich proactief informeren over hun energiebudget zijn meestal ook begaan met hun verbruik. €-Monitor geeft hen de middelen om hun budget beter te controleren, in realtime en 24 uur op 24”, aldus Jeroen Demeester, Directeur Marketing.*



Voor de dienst €-Monitor liep een publiciteitscampagne in 2013.

# Flexibiliteit bij particuliere klanten

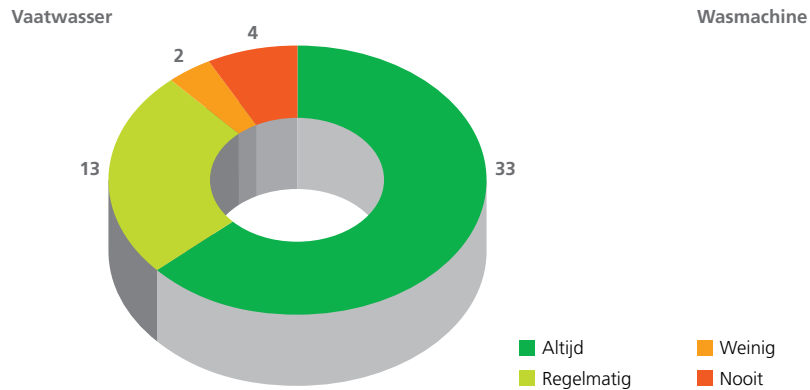
## Linear: heel bemoedigende resultaten

EDF Luminus werkt mee aan Linear, een onderzoeksproject met steun van de Vlaamse overheid. De onderzoekssamenwerking EnergyVille (een samenwerking van KU Leuven, VITO en IMEC), iMinds, distributienetbeheerders Eandis en Infrac, maar ook bedrijven zoals Telenet, Belgacom, Fifthplay, Miele, Siemens, Viessman en Laborelec nemen deel. Het project onderzoekt de ontwikkeling van een actieve vraagsturing (*Demand Response*) voor particuliere klanten om zo het verbruik beter af te stemmen op de reële productie van wind- en zonne-energie.

Om te weten in welke mate particuliere klanten op een flexibele manier met huishoudtoestellen kunnen omspringen, werden bij ongeveer 200 gezinnen slimme toestellen geïnstalleerd.

### Linear enquête: actieve vraag onder de loep

De helft van de deelnemers nam in september 2013 deel aan een enquête, waardoor hun motivatie en gedrag beter begrepen kon worden.



Gezinnen kunnen kiezen om hun toestel onmiddellijk te starten of een uur instellen waarop het toestel ten laatste klaar moet zijn zodat Linear het toestel op het interessantste moment kan starten. Uit de enquête blijkt dat de meeste testgezinnen er een gewoonte van gemaakt hebben om flexibiliteit in te stellen. Wasmachine en droogkast halen een vergelijkbare score qua flexibiliteit, maar de absolute topper is de vaatwasser.

Daarnaast geeft 80% aan minstens enkele keren per maand het energieverbruik te bekijken en een derde bespaart vandaag al energie doordat ze toestellen vervangen hebben of bewuster met hun verbruik omgaan..

Meer info op [www.linear-smartgrid.be](http://www.linear-smartgrid.be).

### Getuigenis van Edwin Steffens



De aanpassing om toestellen met flexibiliteit in te schakelen, valt eigenlijk best mee. In het begin vergaten we wel eens om het bakje van de vaatwasser in te schakelen, omdat het in een kast zit.

We hadden schrik dat onze twee honden het niet fijn zouden vinden als de toestellen 's nachts aanspringen, maar die angst was onterecht. Ze hebben er geen last van en wij horen de toestellen ook niet. Vooral met de vaatwasser scoren we goed. Die zetten we vroeger ook al 's avonds meteen na de warme maaltijd aan, dat is nu niet anders. Mijn vrouw doet de was graag in het weekend, dus voor de wasmachine en droogkast wordt flexibiliteit enkel voor de laatste trommels ingeschakeld.



### Getuigenis van Penny De Beleyr en Bart Janssens

Met vijf in huis stapelt de vaat zich al eens op en blijft de was wat gemakkelijker liggen. De vaatwasser is ons succestoestel. In het begin maakte ik me wat zorgen over de droogkast: als de natte was daar een hele nacht in blijft liggen, komt dat wel goed? Maar we ontdekten al snel dat de trommel regelmatig een draai maakt zodat alles fris blijft. Meestal steken we 's avonds de was of vaat in met als eindtijd de daaropvolgende avond. Zo halen we het maximum aan flexibiliteit. Bovendien hebben we die toestellen toch niet nodig als we gaan werken of als we slapen.

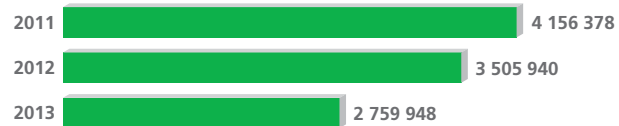
# Duurzaam aanbod voor bedrijven

## Gegarandeerd groene contracten voor ondernemingen

Met de Businessformule van EDF Luminus kunnen bedrijven kiezen voor een leveringscontract met een garantie op 100% groene elektriciteit. Naast grote bedrijven kunnen ook overheden, ziekenhuizen en onderwijsinstellingen kiezen voor deze formule. Garanties van oorsprong (GvO's) tonen voor elke geleverde MWh het energietype aan (wind, zon, waterkracht of kwaliteitsvolle warmtekrachtkoppeling), de locatie van de productie-installatie, enz. EDF Luminus gebruikt zijn eigen productie van hernieuwbare energie om GvO's te verlenen, maar koopt ze ook op de internationale markt om te beantwoorden aan de behoeften van de klanten.

Het elektriciteitsvolume dat verkocht werd via die formule daalt sinds 2011, enerzijds door de economische crisis, maar ook door de wijzigingen in de regelgeving die de formule sinds 2011 fiscaal minder aantrekkelijk maken.

### Volume gegarandeerd groene contracten (MWh)

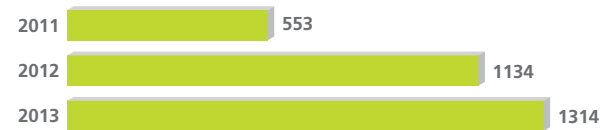


Bron: Rapportering garanties van oorsprong aan de regulatoren.

## Terugkoop van groene energie geproduceerd door bedrijven

Een van de diensten die Luminus Business bedrijven aanbiedt, is de aankoop van de hernieuwbare energie die de bedrijven zelf produceren als de geproduceerde hoeveelheid groter is dan hun eigen energiebehoeften.

### Green Powercontracten (toegangspunten)

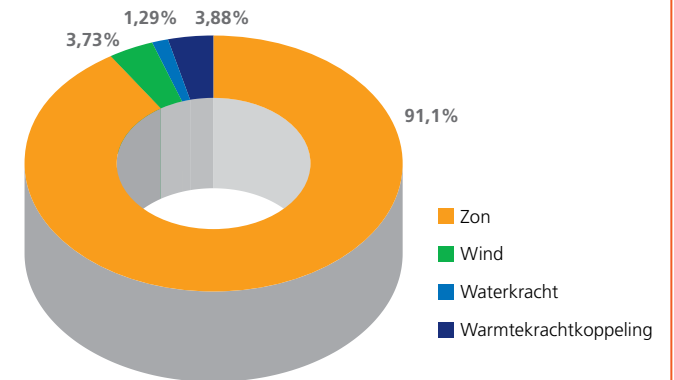


Bron: EDF Luminus.

Het aantal klanten met een Green Powercontract stijgt in 2013, net als in 2012. Dat is zowel te danken aan de toename van het aantal fotovoltaïsche installaties in België als aan het aantrekkelijke aanbod van EDF Luminus.

In 2013 komt de meeste energie die via Green Powercontracten wordt aangekocht nog steeds van zonnepanelen.

### Type aangekochte energie (2013)



Bron: EDF Luminus.

## Tradingplatform: een nieuwe dienst op maat voor zelfproducenten

In 2013 introduceerde EDF Luminus een nieuwe dienst voor zijn klanten die grote volumes energie produceren. Via de webinterface kunnen deze klanten in een paar muisklikken de voorziene volumes doorgeven en zelf de prijs bepalen waarvoor ze willen kopen of verkopen.

De klant kan ook heel gemakkelijk aanpassingen doorgeven van de volumes die hij wil produceren, in functie van de voorwaarden op de markt. Hij kan ook van kwartier tot kwartier zijn productiehistoriek, zijn opbrengst en zijn kosten bekijken en indien nodig zijn aanbod aanpassen om de beste voorwaarden te krijgen.

De klanten zijn vooral tevreden over de mogelijkheden en het gebruiksgemak van het platform.

**Tom Vlaemyck**, tuinbouwer in Deinze getuigt:



*“Om tomaten te kweken in een serre heb je veel warmte nodig. We hebben gekozen voor warmtekrachtkoppeling waarvan het vermogen is gebaseerd op onze behoefte aan warmte. Het thermisch vermogen is 9,5 MW en het elektrisch vermogen 7,5 MW. Dankzij deze installatie hebben we enkel nog een bijkomende klassieke verwarmingsketel nodig om de serre te verwarmen in geval van nood. We kunnen ook de CO<sub>2</sub> die vrijkomt bij de verbranding gebruiken in de serres. Die wordt verspreid onder de planten, samen met de warmte.*”

*Anderzijds heb ik niet alle geproduceerde elektriciteit nodig. Via het tradingplatform van EDF Luminus kan ik dus mijn warmtekrachtkoppeling optimaal beheren. Ik kan ervoor kiezen de geproduceerde energie op de langetermijnmarkt of op de kortetermijnmarkt te verkopen en alle mogelijkheden benutten. Dankzij de samenwerking met EDF Luminus en het tradingplatform kan ik mijn tomatenproductie rentabiliseren.”*

## Energiediensten aangepast voor bedrijven

In 2013 heeft EDF Luminus zijn dienstengamma voor bedrijven verder uitgebreid.

De service High Voltage helpt bedrijven om de wettelijke verplichtingen in het kader van hoogspanningscabines na te komen. Met de service Condensators kunnen bedrijven kosten voor overbelasting van het transport- en distributienet vermijden. Daarnaast heeft EDF Luminus in 2013 de service Relighting gelanceerd, waarmee verlichtingsinstallaties van bedrijven vernieuwd worden. Na onderzoek stellen de specialisten van EDF Luminus voor aanpassingen te financieren die meer comfort en veiligheid bieden, terwijl de factuur laag gehouden wordt. Lichtintensiteit, wegwerken van schaduw- en verblindingszones... de voorgestelde ingrepen dragen ook bij aan een hogere productiviteit.

EDF Luminus stelt bedrijven ook de service You Balance voor. Daarmee worden klanten vergoed wanneer ze minder stroom vragen tijdens de piekperiodes. De processen van sommige industriële en dienstverlenende verbruikers kunnen voor korte tijd onderbroken worden zonder dat dit gevolgen heeft voor de kwaliteit van de productie. Dat is onder meer het geval bij koelinstallaties, pompen, droogprocessen, airconditioning, warmtekrachtkoppeling, enz. Met You Balance wordt energie bespaard, de productie van CO<sub>2</sub> verminderd en het evenwicht op het net behouden tijdens de piekuren.

# Partnerschap met de provincie Luik: concrete vorderingen

De overeenkomst tussen de provincie Luik, EDF en EDF Luminus voor duurzamere steden en gemeenten, heeft haar eerste vruchten afgeworpen in 2013. Twee pilootprojecten werden gerealiseerd in 2013: een project rond energie-efficiëntie en een project in verband met elektrische mobiliteit.



Vergadering van de Provincieraad van 9 oktober 2013. Raoul Nihart, projectleider van EDF Luminus en verantwoordelijk voor het partnerschap, stelt de vorderingen van het project rond energiemonitoring voor aan de provincieraadsleden in de provinciale hogeschool.

## Energiemonitoring

Energiemonitoring is het continu meten van het verbruik van een gebouw, niet alleen via de hoofdmeters, maar ook via digitale submeters die op verschillende plaatsen geïnstalleerd worden. Daarmee kan men het gedrag van een gebouw observeren en eventuele anomalieën in het verbruik opsporen.

In 2013 gingen twee projecten van start met de steun van NetSeenergy, een filiaal van de EDF Groep. Het eerste project in het olympisch zwembad van Seraing liep tot augustus 2013. Het tweede project is begonnen in september aan de provinciale hogeschool voor ingenieurs.

## Plaatsing van laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen

Het EIFER-onderzoeksinstituut van de EDF Groep is gevestigd in Duitsland. Het heeft een instrument ontwikkeld dat overheden kan helpen de juiste plaatsen te kiezen om laadpunten te installeren voor elektrische voertuigen. In het kader van het Project **Smart city Liège** heeft EDF Luminus voorgesteld dit instrument toe te passen op het volledige grondgebied van de provincie, nl. 84 steden en gemeenten.

Het instrument integreert een heleboel geografische gegevens zoals de inplanting van grote werkgevers, commerciële centra, sportcomplexen, toeristische attracties, woongebieden, openbare parkeerterreinen, wegen, trein- en busstations, luchthavens, bestaande laadpunten, enz. De tool bevat ook heel wat sociaaleconomische gegevens zoals de bevolkingsdichtheid, het aantal en de inplanting van gezinnen met meerdere voertuigen, de woondichtheid, het gemiddeld gezinsinkomen per gemeente, enz. Met het instrument kan men de laadpunten per zone en per gemeente verdelen en rekening houden met de afwegingsfactoren vastgelegd in nauwe samenwerking met de provincie Luik. Elke combinatie van afwegingsfactoren bepaalt een scenario. Zo zijn er meerdere scenario's uitgewerkt.

Het instrument werd toegepast op de specifieke situatie van de EcoVoiturage-parkings. Voor de provincie Luik werd bepaald welke parkings prioritair uitgerust moeten worden met laadpunten om zo carpooling en het gebruik van het openbaar vervoer te bevorderen. Dankzij het instrument EVITA zijn de parkings nu verdeeld in vijf categorieën met verschillende prioriteiten.

## André Gilles, voorzitter van het provinciecollege van Luik:

*“Om een intelligent en duurzaam territorium te bouwen volgens een bovengemeentelijke logica moeten we beschikken over doeltreffende instrumenten. Op het gebied van elektrische mobiliteit en meer specifiek wat de plaatsing van laadinfrastructuur betreft, heeft EDF Luminus ons voorzien van een mooi instrument en expertise om ons te helpen oordeelkundige keuzes te maken”.*



Drie dimensionele voorstelling van een EcoVoiturage-punt.





Onze financiële resultaten: een dagelijks engagement in een moeilijke omgeving.

# Prijsverlaging heeft forse impact op het resultaat van 2013

## Stabiele omzet

De omzet van EDF Luminus is stabiel gebleven in 2013 ondanks de invoering van sterk gedaalde verkoopprijzen begin 2013 en een aanhoudende sterk concurrentiële markt.

Deze effecten werden gedeeltelijk gecompenseerd door:

- ✓ de stijging van de transportkosten voor elektriciteit in Wallonië, doordat Elia de verplichting werd opgelegd om groenestroomcertificaten terug te kopen van zelfproducenten (de transport- en distributiekosten moeten aan de netwerkbeheerders betaald worden en doorgerekend aan de klanten);
- ✓ de stijging van de verkochte volumes in het kader van de ondersteunende diensten aan de transmissienetbeheerder (er wordt steeds meer flexibiliteit gevraagd);
- ✓ de stijging van de verkochte gasvolumes, vooral aan particuliere klanten, door de koude temperaturen tijdens het eerste semester van 2013.

Jaarlijkse omzet in miljard euro



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 29 april 2014.

## Nettoresultaat sterk gedaald

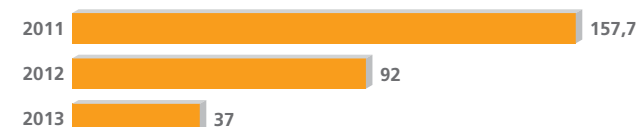
Sinds 2011 is het nettoresultaat van EDF Luminus aanzienlijk achteruitgegaan. In 2013 bedraagt het nog slechts 0,9% van de omzet.

Het nettoresultaat voor 2013 wordt vooral beïnvloed door de volgende factoren:

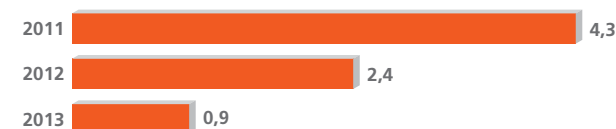
- ✓ de sterke daling van de prijzen voorgesteld aan de particuliere klanten bij het begin van 2013;
- ✓ de stilstand tot juni 2013 van Doel 3 en Tihange 2, twee van de vier reactoren waarin EDF Luminus een aandeel van 10,2% bezit. Die stilstand is er gekomen nadat mogelijke defecten waren vastgesteld in de reactorvaten.
- ✓ het bedrag van de nucleaire taks, dat zeer hoog blijft (het totale bedrag was 475 miljoen euro in 2013);
- ✓ de zwakke rentabiliteit van de thermische centrales, doordat ze minder draaien, uitgenomen tijdens de piekuren in de winter en om het evenwicht op het net te behouden; voor sommige centrales werd, na melding aan de autoriteiten van hun tijdelijke uitdienstname of sluiting, de afschrijving versneld.
- ✓ sinds 2012 een daling van de terugbetaling van het sociaal tarief aan leveranciers.

Deze ongunstige evoluties hebben het bedrijf ertoe aangezet het kostenbesparingsplan dat gelanceerd werd in 2012 te versterken, waardoor de vaste kosten met 10% verminderd werden in 2013. Dat heeft zich tijdelijk vertaald in een uitzonderlijke kost verbonden aan de reorganisatie van het bedrijf en de financiering van een vervroegde uitstapregeling voor een vijftigtal medewerkers.

Nettoresultaat in miljoen euro



Nettoresultaat in % van de omzet



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur op de algemene vergadering van 29 april 2014.

# Groeiende investeringen om aan de toekomst te bouwen

In 2013 heeft EDF Luminus een ambitieus en dynamisch groeiplan gelanceerd voor windenergie. Zo zijn onze investeringen in de ontwikkeling van ons windmolenpark tussen 2011 en 2013 verdrievoudigd.



Renovatie van de waterkrachtcentrale van Lixhe, december 2013: betonmachine om het stroomafwaarts gedeelte op te bouwen. De renovatie van deze centrale heeft 4 miljoen euro gekost in 2013, op een totaal van 12 miljoen euro verspreid over twee jaar.

De belangrijkste investeringen van het jaar 2013, twee keer zo veel als in 2011, werden besteed aan:

- ✓ de ontwikkeling van windenergie. Meer dan twee derde van de investeringen in het productiepark van EDF Luminus en bijna 40% van alle investeringen gingen naar windenergie;
- ✓ de renovatie van de centrale van Lixhe die eind 2014 12 miljoen euro zal hebben gekost;
- ✓ de modernisering van de informaticasystemen.

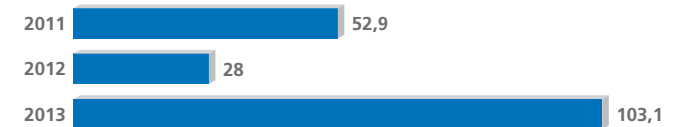
## Belangrijke beslissingen in 2013

Eind 2013 besliste de raad van bestuur van EDF Luminus te investeren in de renovatie van de waterkrachtcentrale van Andenne. Twee groepen turbo-alternatoren zullen er vervangen worden voor een totaal bedrag van 9 miljoen euro verspreid over twee jaar. De ingebruikname van de nieuwe installatie is voorzien voor 2015.

Het executive committee van EDF Luminus besliste ook in 2013 te investeren in de modernisering van de elektriciteitscentrale van Ham, die energie levert voor het warmtedistributienet van de stad Gent. In 2014 worden twee eenheden voor warmtekrachtkoppeling geïnstalleerd en twee stookoliebranders vervangen door gasbranders voor een totaal bedrag van 4,9 miljoen euro.

In totaal voorziet EDF Luminus voor 2014 bijna 100 miljoen euro investeringen in hernieuwbare energie.

Investeringen in miljoen euro



Bron: EDF Luminus.

## Financiering van de huidige en toekomstige kosten voor nucleaire energie

Als eigenaar van 10,2% in de vier recentste Belgische kerncentrales moet EDF Luminus voor dit aandeel bijdragen in de kosten voor exploitatie en onderhoud van de centrales. Het bedrijf draagt ook bij in het fonds beheerd wordt door Synatom, zowel voor de ontmanteling als voor het beheer van gebruikte splijtstof. Om de drie jaar deelt Synatom aan de Commissie voor Nucleaire Voorzieningen de methodologie mee voor de samenstelling van de provisies, namelijk de onderliggende strategische aanpak, de ontwikkelings- en uitvoeringsprogramma's, een schatting van de nodige financiële middelen en de kalender voor de uitvoering en de betaling.

# Een evenwichtige financiële situatie

## Een solide balans

Het balanstotaal op 31 december 2013 bedraagt 1880 miljoen euro, een vermindering met 0,4 miljoen euro in vergelijking met 2012.

Het eigen kapitaal bedraagt 856,5 miljoen euro, waarvan 490,8 miljoen euro kapitaal.

## Stabiele financiële schuld

De financiële situatie van EDF Luminus laat toe het investeringsprogramma te financieren. De schuld op lange termijn blijft stabiel en beperkt tot 100 miljoen euro.

EDF Luminus wil blijven investeren, vooral in hernieuwbare energie, om zijn toekomst voor te bereiden in een markt in verandering.

## Belastingen en heffingen

Het bedrag aan vennootschapsbelastingen dat EDF Luminus betaalde is net als in 2012 ook in 2013 sterk gedaald door de aanzienlijke daling van het nettoresultaat.

Bepaalde belastingen die EDF Luminus moet betalen, zijn ook gedaald omwille van de inkrimping van het personeelsbestand en het verminderd gebruik van de thermische centrales.

In totaal blijven de belastingen en heffingen die EDF Luminus betaalt toch nog zeer hoog, vooral door de nucleaire bijdrage. Die was vastgelegd op een totaal van 550 miljoen euro in 2012, daarna op 475 miljoen euro in 2013, waardoor de volledige winstmarge van EDF Luminus op zijn aandeel in de Belgische nucleaire productie-eenheden verdwijnt.

In totaal was het bedrag dat in 2012 aan belastingen werd betaald gelijk aan het nettoresultaat van het bedrijf. In 2013 bedroeg dat totaal meer dan 150% van het nettoresultaat.

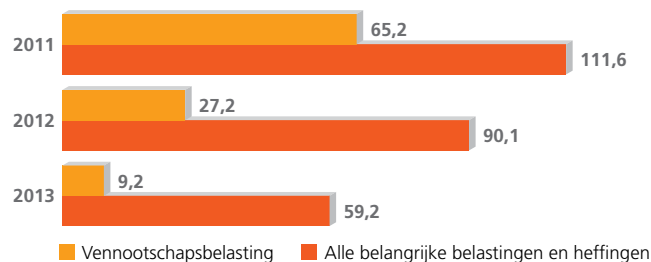
## Dividenden dalen

De algemene vergadering van 29 april 2014 heeft de bestemming van het nettoresultaat na belastingen voor 2013 als volgt goedgekeurd:

- ✓ 1,85 miljoen euro (5% van 37 miljoen euro) wordt toegevoegd aan de wettelijke reserves, conform de wet;
- ✓ 60% van het saldo werd verdeeld onder de vorm van dividenden aan de aandeelhouders, hetzij een bedrag van 21 miljoen euro (dit was 43,74 miljoen euro in 2012);
- ✓ het saldo werd verdeeld over de andere reserves, voor een bedrag van 14 miljoen euro.

Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur op de algemene vergadering van 29 april 2014.

Belastingen en heffingen in miljoen euro



EDF Luminus betaalt met name onroerende voorheffing, industriële taksen, belasting op drijfkracht en afvalwater en een nucleaire bijdrage.

Bron: EDF Luminus.



Flexibiliteit en creativiteit: noodzakelijk om het productiepark aan te passen aan de noden van de markt.

# Eigen productie: opnieuw daling van de thermische productie

Het totale eigen productievolume van EDF Luminus is sinds 2011 sterk gedaald doordat de gascentrales minder draaien. Tussen 2010 en 2011 is de productie van de gascentrales met de helft verminderd (ze bedroeg nog 5054 GWh in 2010) en sindsdien verder gedaald.

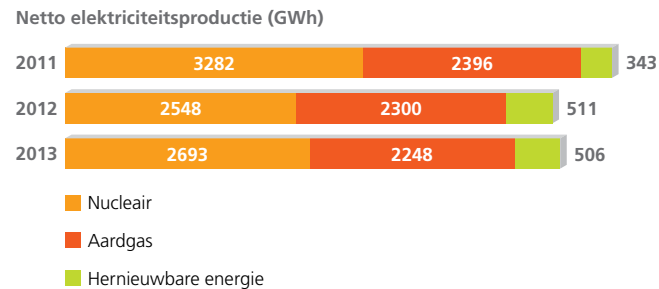
Er wordt steeds minder beroep gedaan op de gascentrales, vooral door de prijsdalingen van steenkool en CO<sub>2</sub> en de thermische overcapaciteit in de buurlanden. Andere redenen zijn de stagnerende vraag door de aanhoudende economische crisis en de sterke ontwikkeling van hernieuwbare energie.

Toch blijven gascentrales een essentiële rol spelen om de bevoorrading te verzekeren, vooral op piekmomenten in de winter. Tijdens de rest van het jaar worden ze minder en minder gebruikt (- 55% tussen 2010 en 2013), behalve om reservcapaciteit en ondersteunende diensten te leveren aan de transmissienetbeheerder.

De centrale Gent Ringvaart bijvoorbeeld heeft in 2013 bijna 7200 uur gedraaid om de zogenaamde R1- (primaire regeling\*) en R2-diensten (secundaire regeling\*\*) te leveren. Tijdens de geplande stilstand van de centrale Ringvaart heeft de gecombineerde cyclus van Seraing dit kunnen overnemen.

Sinds 2012 zijn de belangrijkste thermische centrales van EDF Luminus (Ringvaart, Ham, Angleur en Seraing) volledig aangepast om de primaire of secundaire regeling te kunnen aanbieden.

Zowel in 2012 als in 2013 daalde de productie van nucleaire energie in de energiemix van EDF Luminus ten opzichte van de vorige jaren. Dat is te verklaren door de verlengde stilstand van de centrales Doel 3 en Tihange 2, waarin EDF Luminus een participatie heeft van 10,2%.



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.

## Beslissingen over de thermische centrales in 2013: voorlopige of definitieve sluitingen

In 2013 heeft EDF Luminus beslist de bevoegde overheden in te lichten over:

- ✓ de tijdelijke sluiting van de centrale met gecombineerde cyclus in Seraing (485 MW) vanaf 1 juli 2014, de gasturbine in Izegem (22 MW) en de twee gasturbines van de gecombineerde cyclus TGV3 in Angleur (twee maal 39 MW) vanaf 1 april 2015.
- ✓ de definitieve sluiting van de gasturbine met open cyclus van Monsin (70 MW) en het 'stoomgedeelte' van de centrale met gecombineerde cyclus TGV3 van Angleur (39 MW) vanaf 1 april 2015.

## 2013: een uitzonderlijk jaar voor de waterkrachtcentrales...

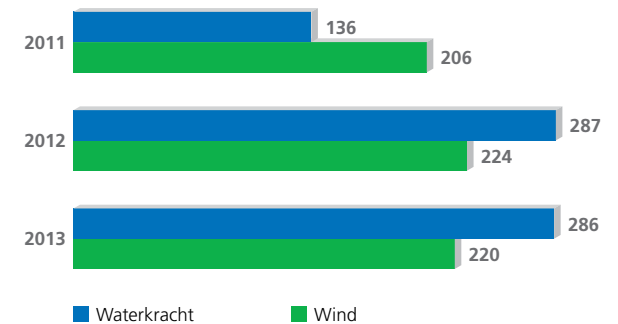
De resultaten van EDF Luminus op het vlak van hernieuwbare energieproductie tonen duidelijk aan hoe dit van jaar tot jaar kan variëren naargelang de weersomstandigheden.

In 2011 werd het laagste productiepeil in 25 jaar opgetekend bij de waterkrachtcentrales in West-Europa. In 2013 was het net als in 2012 zeer regenachtig en dus gunstiger voor de waterkrachtcentrales. Dit verklaart waarom de productie stabiel is gebleven, ondanks de geplande stilstand voor renovatie van twee eenheden in Lixhe in het tweede semester van 2013.

## ...een gemiddeld jaar voor windenergie

De productie door windmolens is licht gedaald in 2013. De productiecapaciteit neemt wel geleidelijk toe, maar er was weinig wind in het eerste trimester.

### Geproduceerde hernieuwbare energie (GWh)



Bron: Rapportering groenestroomcertificaten.

\*De primaire regeling wordt onmiddellijk en automatisch geactiveerd (0-30 seconden) en dient om de netspanning constant te houden.

\*\*De secundaire regeling wordt snel geactiveerd (in minder dan 15 minuten) op vraag van de netbeheerder.

# Uitbreiding van het windmolenpark

In 2013 werden de twee krachtigste windmolens van Vlaanderen, met een vermogen van 3,4 MW elk, gebouwd in de havengebieden van Gent en Antwerpen.



Deze windmolen is operationeel sinds november 2013 en werd in december 2013 ingehuldigd op de site van Marlux.

De eerste levert elektriciteit aan de productiesite van Marlux / Stradus Infra. De windmolen zal per jaar ongeveer 7 000 000 kWh hernieuwbare energie leveren, waarvan 80% in het distributienet van Eandis - IMEWO geïnjecteerd wordt.

De tweede windmolen zal jaarlijks 8 000 000 kWh produceren. Dat is 17% meer dan gemiddeld dankzij de gunstige locatie vlakbij de Westerschelde. De volledige productie zal door Evonik gebruikt worden.

Door de installatie van deze twee windmolens kunnen we jaarlijks 6450 ton CO<sub>2</sub> besparen in vergelijking met de emissies van een thermische centrale. Die besparing is vergelijkbaar met de uitstoot van meer dan 2795 wagens<sup>1</sup> of 1705 woningen<sup>2</sup>.

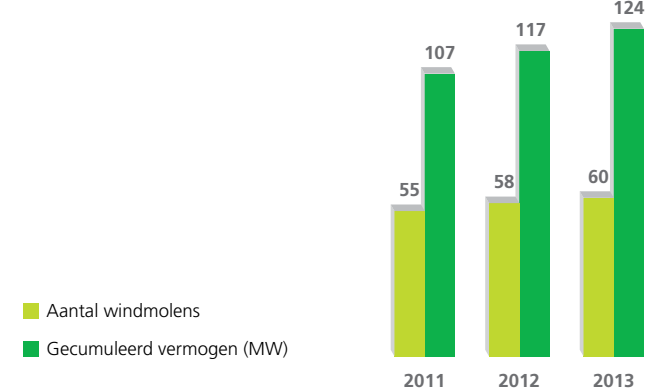
**Het aantal windmolens van EDF Luminus neemt jaarlijks toe. Eind 2013 had EDF Luminus 60 windmolens, 124 MW in totaal.**

Eind 2013 was EDF Luminus een van de leiders op de windenergiemarkt met 12% van de Belgische onshore-windcapaciteit.

In 2013 werden vergunningen aangevraagd voor een totale capaciteit van 20 MW, voor Eghezée, Dessel en Hoogstraten-Meer.

EDF Luminus doet een beroep op de expertise van EDF Energies Nouvelles om ondersteuning te bieden tijdens de ontwikkelingsfase.

Windmolenpark op 31 december 2013



Bron: Aangiftes VREG en CWaPE.

## Een windpark bouwen: een lang en moeilijk proces

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

### ■ 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, financieel en juridisch onderzoek na het verkrijgen van de vergunningen. EDF Luminus stelt een technisch en financieel dossier op om de investeringsbeslissing voor te bereiden. Die fase duurt ongeveer vijf maanden.

### ■ 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.

Voorafgaand onderzoek en voorbereiding van vergunningen (26 maanden)



Vergunningsprocedure (11 maanden of langer, afhankelijk van beroepsprocedures)



Investeringsvoorstellen (5 maanden)



Bouw (11 maanden)

<sup>1</sup> Rekening houdend met een afgelegde afstand van 15000 km/jaar en de gemiddelde uitstoot van het Belgische wagenpark (152,5 g CO<sub>2</sub>/km).

<sup>2</sup> Rekening houdend met een gemiddelde uitstoot van 6150 kg/woning.

# Renovatie van de waterkrachtcentrale van Lixhe: een grote investering verspreid over twee jaar

2013: ontmanteling, afbraak en begin van de heropbouw

De waterkrachtcentrale van Lixhe heeft een capaciteit van 18 MW en is in werking sinds 1980. De centrale produceert jaarlijks gemiddeld 64 GWh aan hernieuwbare elektriciteit of het elektriciteitsverbruik van 15000 gezinnen. In september 2012 heeft de raad van bestuur van EDF Luminus beslist om 12 miljoen euro te investeren in de modernisering van deze centrale. Voor de voorbereiding en de uitvoering van de renovatie kreeg EDF Luminus ondersteuning van het 'Centre d'Ingénierie Hydraulique' van EDF.

De werken zijn gestart in mei 2013. Twee van de vier turbines worden vervangen door efficiëntere groepen met een vermogen van 3,5 MW elk. Hiervoor werd de centrale aan de stroomopwaartse zijde drooggezet door middel van kistdammen.

De nieuwe groepen zullen in de zomer van 2014 geïnstalleerd worden. Ze zullen een vlottere regeling dat dichterbij het natuurlijk debiet van de Maas aanleunt, toelaten.

Twee van de vier bestaande groepen zijn niet vervangen en kunnen normaal blijven functioneren tijdens bepaalde fases van de werken. De ingebruikname van de vernieuwde installatie is voorzien voor de herfst van 2014.



1

1 Voorbereiding van de ontmanteling: in de machinekamer worden de roostervloeren verwijderd boven de twee turbo-alternatorgroepen die moeten vervangen worden.

2

2 De behuizing van het turbinerad, die zorgt voor de waterdichte afdichting rond de schroef en rotor, wordt ontmanteld en verwijderd.



2





3



6



7



4



8



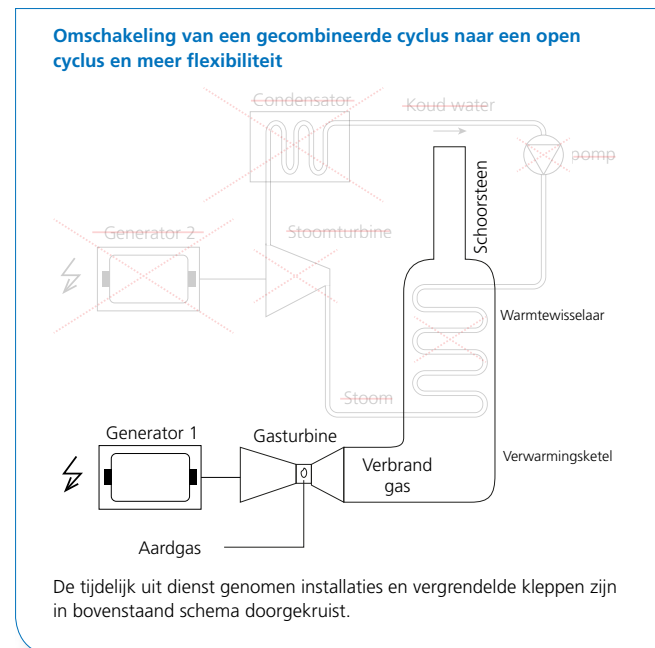
5

- 3 Start van de ontmanteling van het rad, dat zich nog onder de stator bevindt.
- 4 Ontmanteling van het rad van een van de groepen: eerst wordt het omhoog gehesen, daarna horizontaal gedraaid en naar de ingang van de centrale gebracht, waar het gedemonteerd wordt.
- 5 Verwijdering van de stator voordat de kokers en het machinekamer niveau afgebroken worden om plaats te maken voor de nieuwe groepen, die compacter maar wel langer zijn (de alternator zal zich niet meer rond maar aan het einde van het rad bevinden).
- 6 Voorbereiding van de demontage van de stator. Alle gedemonteerde onderdelen worden volgens de geldende voorschriften gevaloriseerd of door gespecialiseerde bedrijven verwerkt. Zo werden koper en staal bijvoorbeeld gescheiden verwerkt.
- 7 Weghalen van de debietregelaar, een onderdeel dat zich stroomopwaarts van de centrale bevindt en waarvan de leischoppen open- en dichtgaan om meer of minder water door te laten.
- 8 Vernauwing van het stroomafwaarts gedeelte, (hier zien we de betonwapeningswerken) dat moet aangepast worden omwille van de kleinere diameter van de nieuwe machines.

# Thermische centrale van Angleur flexibeler

In 2013 schakelden we een gecombineerde cyclus (stoom- en gasturbine) van Angleur om naar een open cyclus (gasturbine) om beter te kunnen inspelen op de flexibiliteitsnoden van de markt.

Een centrale met gecombineerde cyclus is qua rendement optimaal omdat de warmte die door de uitlaatgassen van de gasturbines wordt geproduceerd, gerecupereerd wordt om water om te zetten in stoom en een stoomturbine aan te drijven. Dit type centrale bereikt echter zijn nominaal vermogen in 4 tot 7,5 uur, waardoor ze indien in stilstand niet kan reageren op snelle variaties in het elektriciteitsverbruik op het Belgische net. Een centrale met open cyclus kan veel sneller opstarten en kan dus vaker aangesproken worden ter aanvulling van hernieuwbare energiebronnen (vooral wind- en zonne-energie), die zeer afhankelijk zijn van de weersomstandigheden.



Het omschakelingsproces van de eenheid TGV3 werd in november beëindigd met de kwalificatietest van de twee gasturbines voor de levering van tertiaire reserve (een vermogensreserve die op vraag van de netbeheerder binnen 15 minuten kan worden geactiveerd). Om in minder dan 15 minuten het nominaal vermogen te kunnen bereiken, moesten volgende ingrepen gebeuren:

- 1 – Het stoomgedeelte werd voorlopig uit dienst genomen (zie schema hiernaast).
- 2 – Het controlesysteem van de gasturbine werd geregeld en gewijzigd.
- 3 – De onderhoudsprocedures werden aangepast, aangezien sommige onderdelen in de nieuwe opstelling zwaarder belast worden.

Voor deze omkeerbare omschakeling was geen wijziging nodig in de milieuvergunning.

De upgrade van de eenheid om de tertiaire reserve te voorzien werd grotendeels uitgevoerd door interne medewerkers van de afdeling Productie.

Voor **Didier Salmon**, Projectdirecteur Productie, "bewijst dit succes enerzijds de competenties van ons technisch personeel en anderzijds ons vermogen om ons aan te passen aan de eisen van de markt. En daar zijn we trots op! We hebben in 2013 aan de overheid meegedeeld dat deze eenheid tijdelijk buiten gebruik zal gesteld worden, maar houden rekening met een potentieel gebruik van de eenheid op middellange termijn."

# Verminderd waterverbruik

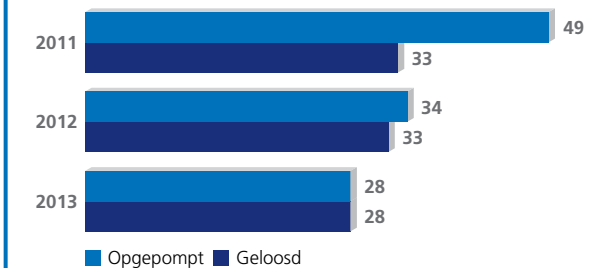
Thermische centrales moeten afgekoeld worden met lucht, via een aerocondensator, met water via een koeltoren, of rechtstreeks uit een rivier of zee in de buurt van de centrale. Het gebruikte water moet terug in de rivier of zee terecht komen onder strikte voorwaarden, zowel op het vlak van chemische samenstelling als op het vlak van temperatuur.

Er worden regelmatig stalen genomen van alle vloeibare lozingen van de centrales van EDF Luminus of ze worden voortdurend gemonitord. De normen opgelegd in de milieuvergunningen worden continu nageleefd.

Sinds 2011 is het jaarlijkse koelwatervolume laag (minder dan een derde van de vroegere hoeveelheid) omdat de thermische centrales minder worden gebruikt.

In 2012 en 2013 kwam bijna al het opgepompte koelwater terug in de rivier terecht omdat de koeltoren van de centrale van Seraing weinig of niet werd gebruikt. Het verlies door verdamping was dus uiterst beperkt.

Vergelijking van het opgepompte en geloosde koelwater door de thermische centrales (in miljoen m<sup>3</sup>)



Bron: Rapportering Administratie Waterwegen & Zeewezen, Vlaanderen. Rapportering REGINE – Service Public de Wallonie, DGO3 – Département Environnement et Eau.

# Dalende emissies van het productiepark

## Lichte daling van de CO<sub>2</sub>-uitstoot

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van de installaties van EDF Luminus blijft laag. Dat is al zo sinds 2011 doordat de gascentrales minder worden ingezet als gevolg van de marktomstandigheden.

### Totale CO<sub>2</sub>-uitstoot (kiloton)



Bron: Milieुरapporten. Cijfers geauditeerd en gevalideerd door het VBBV (Vlaanderen) en Vinçotte (Wallonië).

Voor de totale uitstoot voor 2011 en 2012 is er een klein verschil met het Duurzaamheidsrapport 2012 omdat de definitieve audit van deze cijfers niet beschikbaar was bij publicatie. De waarden in deze grafiek zijn de definitieve waarden.

De CO<sub>2</sub>-uitstoot per geproduceerd MWh was het laagst in 2011. Sinds 2012 is dit licht gestegen door de verlengde stilstand van Doel 3 en Tihange 2, waarin EDF Luminus een participatie heeft van 10,2%. Die stilstand had ook een invloed de eerste vijf maanden van 2013, maar heeft niet dezelfde gevolgen gehad door een nieuwe daling van de productie door de gascentrales.

### CO<sub>2</sub>-uitstoot (kg per geproduceerde MWh)



Bron: EDF Luminus.

## Emissies van stikstofoxides

De NO<sub>x</sub>-uitstoot is sterk gedaald sinds 2011, door het verminderde gebruik en definitieve sluiting in 2012 van de centrale in Harelbeke. EDF Luminus heeft nooit steenkoolcentrales uitgebaat en heeft daardoor altijd een relatief lage NO<sub>x</sub>-uitstoot gehad.

Ook de aanpassingen aan het verbrandingssysteem van de centrale Gent Ringvaart in 2011 dragen bij tot de vermindering van de uitstoot (- 30% voor NO<sub>x</sub>).

### Totale NO<sub>x</sub>-emissies (ton)



Bron: Milieुरapporten.

De emissies van stikstofoxides in verhouding tot het totaal geproduceerde volume blijven erg laag.

### NO<sub>x</sub>-uitstoot (kg per geproduceerde MWh)



Bron: EDF Luminus.

## Grote daling in de emissies van zwaveldioxide

De SO<sub>2</sub>-uitstoot door het productiepark van EDF Luminus is zeer laag. In de meeste thermische centrales van EDF Luminus wordt immers aardgas verbrand, waarbij geen zwavel vrijkomt. De centrale van Harelbeke, die definitief gesloten werd in 2012, was verantwoordelijk voor 65% van de uitstoot in 2011 en 57% in 2012.

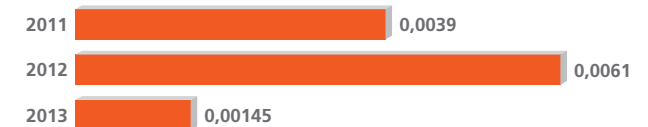
In 2013 produceerden enkel de centrales van Gent Ham en Monsin nog SO<sub>2</sub>. De vervanging van de stookoliebranders in Gent Ham in 2014 en de sluiting van de centrale van Monsin in 2015 zullen voor een bijkomende sterke vermindering van de SO<sub>2</sub>-uitstoot zorgen.

### Totale SO<sub>2</sub>-uitstoot (ton)



Bron: Milieुरapporten.

### SO<sub>2</sub>-uitstoot (gram per geproduceerd MWh)

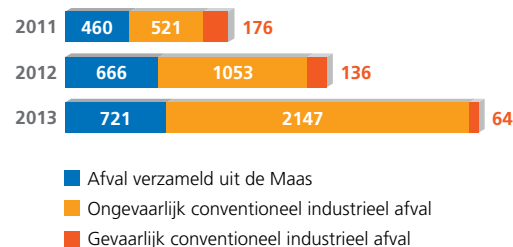


Bron: EDF Luminus.

# Vast afval: effect van de renovatie van Lixhe

De industriële activiteiten van EDF Luminus veroorzaken verschillende soorten vast afval. Het merendeel wordt gesorteerd en gevaloriseerd (93% in 2013). De hoeveelheid afval kan sterk variëren van jaar tot jaar, afhankelijk van het afval dat uit de Maas wordt gehaald, maar ook van geplande onderhoudswerkzaamheden, bouw- of renovatieprojecten.

## Klassiek industrieel afval (ton)



## Afval uit de Maas: ongeveer 700 ton per jaar

EDF Luminus haalt elk jaar ongeveer 700 ton afval uit de Maas, behalve als er heel weinig water is, zoals in 2011 (de laagste hydraulischeiteit in 25 jaar). Het afval wordt onmiddellijk verzameld uit de Maas, om te vermijden dat het de waterstroming zou blokkeren of de machines zou beschadigen. Daardoor is EDF Luminus de grootste verzamelaar van afval uit de Maas. Het bedrijf neemt alle kosten op zich: het natuurlijk afval en afval veroorzaakt door de mens verzamelen, sorteren en recyclen.

## Verhoging van het geproduceerde afval door de afbraakwerken in Lixhe

Tijdens de onderhoudswerken van de centrales wordt er (on)gevaarlijk klassiek industrieel afval geproduceerd.

De sluiting van de centrale van Harelbeke in 2012 en de schoonmaak van het opvangbekken van de koeltoren van de centrale van Seraing hebben voor een grotere hoeveelheid ongevaarlijk afval gezorgd.

Voordat de twee nieuwe turbines geïnstalleerd werden, werd een gedeelte van de waterkrachtcentrale van Lixhe afgebroken. Dat heeft voor de grotere hoeveelheid ongevaarlijk klassiek afval gezorgd in 2013 (ongeveer 70% van het ongevaarlijk afval dat in 2013 werd geproduceerd).

Als we de afbraak van Lixhe niet meerekenen, is de hoeveelheid industrieel afval in 2013 verminderd. Dat komt doordat bepaalde thermische centrales minder gedraaid hebben en er geen grote onderhoudswerken uitgevoerd werden.



De afbraak van een gedeelte van de waterkrachtcentrale van Lixhe (hier de kokers en het niveau 'machinekamer') zorgde voor een grote hoeveelheid bouwafval dat grotendeels verbrijzeld en gerecycleerd werd.

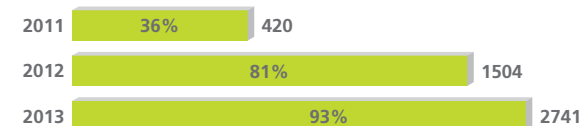
## Grotere volumes gerecycleerd afval

In 2012 heeft EDF Luminus een beleid op punt gezet om het volume van stortafval te verkleinen. Al het afval dat uit de Maas wordt gehaald, wordt nu gesorteerd en gevaloriseerd. De hoeveelheid gerecycleerd afval is daardoor sinds 2012 fors gestegen.

De hoeveelheid afval varieert van jaar tot jaar in functie van het soort afval en de mogelijkheden tot valorisatie.

In 2013 is de hoeveelheid en het percentage gerecycleerd afval sterk gestegen door de afbraak van een gedeelte van de waterkrachtcentrale van Lixhe. Dit heeft voor bijna 1500 ton afval gezorgd dat verbrijzeld en gerecycleerd werd, meer dan de helft van de totale hoeveelheid gerecycleerd afval.

## Gerecycleerd afval in verhouding tot totaal geproduceerde hoeveelheid



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

# Bescherming van de biodiversiteit

De Belgische reglementering wil niet alleen de impact op het milieu verminderen, maar ook bepaalde bedreigde soorten beschermen en ook de plaatsen waar ze zich voeden, voortplanten en ontwikkelen. Hoewel geen enkele industriële installatie van EDF Luminus in de buurt van een Natura 2000-gebied ligt, is het bedrijf toch begaan met het behoud van de biodiversiteit.



Compenserende maatregelen: zaaien in september 2013. Foto 4 toont dat het zaaigoed van de lente 2013 al vruchten afwerpt. De totale beplante oppervlakte beslaat in 2013 meer dan 30 hectare.



Voor alle projecten die een belangrijke invloed zouden kunnen hebben op het ecologisch evenwicht wordt daarom eerst een impactonderzoek gedaan vóór een milieuvergunning wordt uitgereikt. Bij het verlengen van een milieuvergunning worden ook vergelijkende onderzoeken gedaan. Bij het impactonderzoek wordt een lijst opgesteld van de soorten die voorkomen in de buurt van het project. Er wordt extra aandacht besteed aan de beschermde soorten, waarvan de populatie of de habitat verstoord of beschadigd zouden kunnen worden.

## Verkleining van de impact van windmolenprojecten

Windmolenparken zijn gebonden aan een zeer strenge regelgeving om hun inplanting in gebieden met een rijke biodiversiteit te beperken. Volgende zones moeten worden vermeden: de meeste bossen, zones die vaak door trekvogels bezocht worden en een aantal grote landbouwvlaktes.


Vooraf in het Waalse gewest voorziet de regelgeving compenserende maatregelen wanneer niet kan worden uitgesloten dat een windmolenproject een risico inhoudt voor de biodiversiteit. De maatregelen moeten concreet gedefinieerd en efficiënt zijn voor met de bouw gestart wordt.

In 2013 heeft EDF Luminus compenserende maatregelen getroffen in het kader van de bouw van een windmolenpark in Thuin, in partnerschap met de vereniging Faune et Biotopes. In april en september 2013 werd er ingezaaid op percelen van negen landbouwers. Ze kregen elk een gedetailleerd lastenboek en een individuele kalender die ze gedurende vijf jaar moeten volgen.

De percelen werden bezocht in augustus, september en november. Zo konden we vaststellen dat de maatregelen doeltreffend waren en dat er al veel zangvogels aanwezig waren.

## Vervolg van het onderzoek naar het gedrag van de vis

In 2013 is EDF Luminus doorggegaan met zijn onderzoek bij de waterkrachtcentrale van Lixhe, in nauwe samenwerking met de betrokken overheden. Het doel is de vissterfte, vooral dan bij zalm en paling, te meten en te reduceren in de buurt van de waterkrachtcentrales. De Research & Development-experten van de EDF Groep wordt vooral gevraagd middelen te vinden om de vissen af te schrikken.

A group of young men in grey tank tops standing in a line on a beach at sunset. Some of the men have green face paint on their cheeks. The background shows a beach, water, and hills under a warm, golden sky.

Respect tonen voor menselijk kapitaal en het ten volle ontwikkelen: de beste troef van ons bedrijf, vooral tijdens hervormingen.

# Tewerkstelling: belangrijkste indicatoren

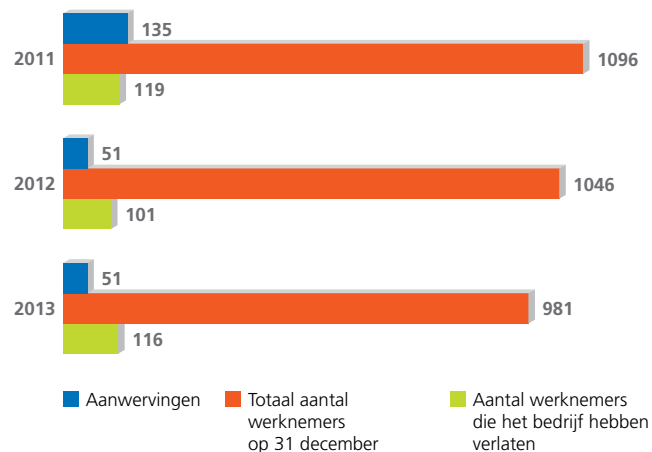
## Inkrimping van het personeelsbestand

Sinds 2011 doet EDF Luminus inspanningen om zijn vaste kosten te verlagen en zich zo aan te passen aan de nieuwe marktvoorwaarden. In 2011 werd een eerste reorganisatieplan gelanceerd dat gevolgen had voor een twintigtal personen. Een nieuw plan werd begin 2013 voorgesteld en uitgevoerd vanaf september.

De inkrimping van het personeel valt vooral op in 2013, met een daling van 6%. Daarbij zijn de werknemers die ingegaan zijn op de vervroegde uitstapregeling niet inbegrepen.

Het aantal aanwervingen blijft stabiel om te kunnen inspelen op de nood aan nieuwe competenties, vooral in activiteiten in volle ontwikkeling (windenergie, digitale toepassingen, enz.).

### Personeelsbewegingen



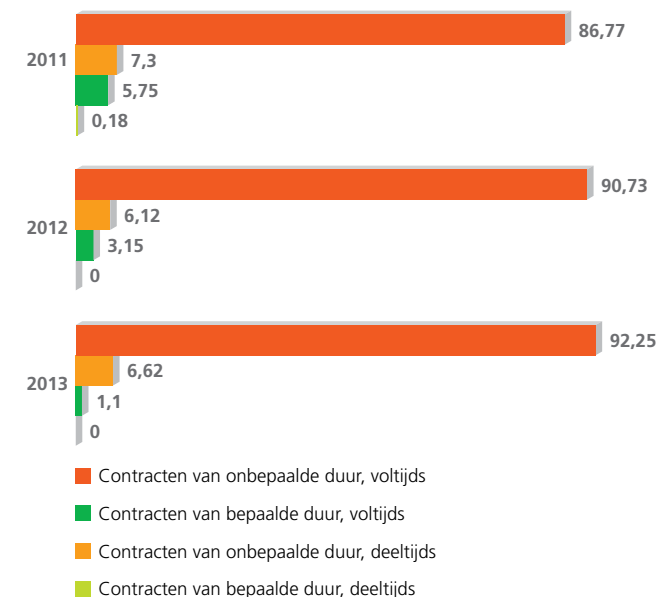
Het totale aantal werknemers omvat alle contracten, inclusief deeltijdse contracten, contracten van bepaalde duur en oud-statutaire medewerkers die ingegaan zijn op de vervroegde uitstapregeling, betaald door EDF Luminus.

Bron: Sociale balansen 2011-2013.

## Contractuele stabiliteit blijft hoog

Contracten van bepaalde duur komen minder vaak voor bij EDF Luminus, vooral in de afdelingen die specifieke technische competenties en een zekere ervaring nodig hebben. In absolute termen is dat cijfer sinds 2011 gedeeld door zeven, met 11 contracten van bepaalde duur in 2013, in vergelijking met 33 in 2012 en 82 in 2011. Deze daling is grotendeels toe te schrijven aan verbeteringen van processen die een hogere werklast genereerden. Dankzij de vorderingen in het hervormingsprogramma van het bedrijf is het niet nodig bepaalde contracten te hernieuwen wanneer ze aflopen.

### Contracttypes (%)



Bron: Sociale balansen 2011-2013.

## Deeltijds werken: een gunstig kader

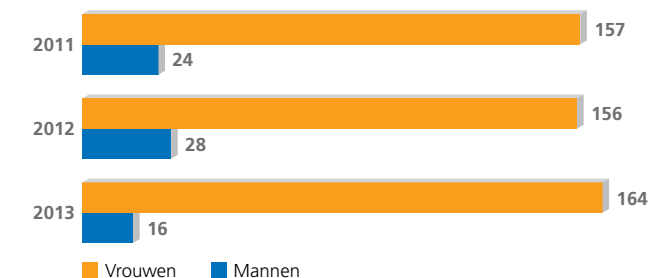
Sommige personeelsleden werken deeltijds op contractbasis (6,6% in 2013), andere op vrijwillige basis (11,7% in 2013). Het aantal deeltijdse werknemers varieert nauwelijks tussen 2011 en 2013. In verhouding tot het totale aantal werknemers is het aantal deeltijdse werknemers de laatste jaren echter toegenomen. Het totaal percentage is van 16,5% in 2011 geëvolueerd naar 18,3% in 2013.

### 18,3% van het personeel werkt deeltijds

In 2013 was er een daling van het aantal mannen dat op vrijwillige basis deeltijds werkt, deels door de reorganisatie binnen Productie. De stijging van het aantal deeltijds werkende vrouwen zou te maken kunnen hebben met de uitvoering van het akkoord over het tijdskrediet. Sinds eind 2012 kan hierdoor 7,5% van het personeel gebruik maken van tijdskrediet (de wet voorziet een minimum van 5%).

Werknemers die zorgen voor een gehandicapt kind of voor een ernstig ziek gezins- of familielid krijgen voorrang bij het toekennen van tijdskrediet. Ook alleenstaande werknemers met kinderen, werknemers met een of meer kinderen jonger dan 12 jaar en werknemers ouder dan 50 jaar krijgen voorrang.

### Deeltijdse werknemers op 31 december 2013, op contractuele en vrijwillige basis



Bron: EDF Luminus.

# Reorganisatie en inkrimping van het personeelsbestand: belangrijke ontwikkelingen in 2013

## Ongeveer 80 personen zijn betrokken

In 2013 werd beslist te besparen op de kosten van EDF Luminus. Daarom werd een plan onderhandeld met de sociale partners om de bedrijfsorganisatie te optimaliseren. Het werd uitgevoerd vanaf september 2013.

Dit plan bestond uit twee afzonderlijke luiken:

- ✓ de verhuis en de reorganisatie van bepaalde afdelingen: de commerciële dienst B2B, de boekhouding en de dienst Payroll werden gecentraliseerd in Brussel. EDF Luminus heeft de mobiliteitskosten die dit met zich meebracht voor het betrokken personeel volledig gefinancierd.
- ✓ de lancering van een plan voor vervroegde uitstap om de werkingskosten te verlagen, vooral binnen Productie.

Dankzij dit plan konden een aantal werknemers ouder dan 53 jaar, die waren aangeworven onder oude statutaire voorwaarden, gebruik maken van een vervroegde uitstapregeling met een financiële compensatie volledig ten laste van EDF Luminus.

Het plan ging gepaard met een reorganisatie van de activiteiten van Productie. De bedoeling daarvan was een lichtere structuur op te zetten die aangepast is aan de verminderde activiteit of de geplande sluiting van sommige thermische centrales. De invoering van die nieuwe structuur voor Productie en van het nieuwe werkingsmodel zijn van start gegaan op 1 december 2013.

In dit plan was geen enkel ontslag voorzien.

## Veranderingen begeleiden

Omdat de reorganisatie bij Productie zo omvangrijk was, heeft elk personeelslid een gesprek gehad met een verantwoordelijke om zijn/haar specifieke situatie te bekijken. Met meer dan 200 personen werd een dergelijk gesprek gevoerd. Op de sites die het meest getroffen werden door de reorganisatie - Gent, Seraing en Angleur - was bovendien psychologische ondersteuning voorzien voor de werknemers die dat wensten.

Om betrokken medewerkers wiens functie naar een andere plaats werd overgebracht te helpen in hun keuze van nieuwe functie, kregen ze de lijst met vacatures op hun oorspronkelijke werkplek. Om de omschakeling voor te bereiden en een zo goed mogelijk ontwikkelingsplan op te stellen, kreeg elk personeelslid een persoonlijke evaluatie.

Het team HR Business Partners zorgt voor de opvolging van het plan. Dat kan aangepast worden in functie van de moeilijkheden die een personeelslid ondervindt in zijn/haar nieuwe functie. Een opvolgingscommissie waarin directie en syndicale organisaties zetelen, komt regelmatig samen om eventuele problemen te bespreken en toe te zien op de uitvoering van de akkoorden.

## De voorlopige balans is bevredigend

Eind 2013 telden we:

- ✓ 2 personen die ervoor gekozen hebben om het bedrijf te verlaten
- ✓ 2 personen die hun functie in Brussel voorlopig aanvaard hebben
- ✓ 10 medewerkers die hun functie in Brussel hebben aanvaard
- ✓ 11 personen die in reconversie zijn geplaatst en een nieuwe functie hebben gekregen
- ✓ 49 medewerkers, van wie 45 van Productie, die gebruik gemaakt hebben van de vervroegde uitstapregeling.



Het behoud van het kennisniveau is een zeer belangrijk element bij een reorganisatie. Hier geeft Claude Denoël, een collega die nu vervroegd uitgestapt is, uitleg aan Daniel Cruciani, een nieuwe collega in het lokaal exploitatieteam van Seraing.



## Geslaagde reconversies: getuigenissen

Eind 2013 konden we de kwalitatieve balans van de reffectaties en reconversies nog niet opmaken. Dat zullen we in de loop van 2014 doen. Maar we kunnen nu al onderstrepen dat een aantal veranderingen zeker geslaagd zijn. Twee medewerkers getuigen hiervan en ook over de moeilijkheden die ze overwonnen hebben.

**Laurent Gilles**, milieu-assistent bij de afdeling Health, Safety & Environment, werd Project Officer bij de afdeling Strategy & Innovation



*"Het is niet gemakkelijk als je te horen krijgt dat de job waarvoor je je zeven jaar hebt ingezet, zal geschrapt worden om de vaste kosten van het bedrijf te drukken.*

*Als milieu-assistent voor de Zone Zuid van EDF Luminus heb ik meegewerkt aan de hernieuwing van de milieuvergunningen voor enkele productie-eenheden. Ik heb ook de verbeterde recyclage van het afval uit de Maas mee opgestart. Voor mijn functie heb ik veel tijd geïnvesteerd in opleidingen. Zo volgde ik Milieubeheer aan de HEC Ulg, een opleiding bij de vzw Entreprise Perfectionnement Management en een opleiding tot interne ISO 14001-auditor. Het mag duidelijk zijn dat ik bereid was in die richting verder te gaan...*

*Het is erg moeilijk om een verandering waar je niet zelf voor hebt gekozen en waar je je niet aan verwacht meteen te aanvaarden. Maar achteraf bekeken was het misschien omdat ik al veel geleerd had dat ik me aan mijn nieuwe functie heb kunnen aanpassen. Voor mijn nieuwe functie - energieverantwoordelijke in de tertiaire sector - heb ik een opleiding moeten volgen, waarvoor ik ook moest slagen. Nu werk ik dus aan het project "Smart City" in samenwerking met de provincie Luik, in een totaal andere afdeling. De eerste fase is met succes afgerond. Ik raakte vertrouwd met de instrumenten voor energiemonitoring van de EDF Groep. Nu verdiep ik me in de bijzonderheden van de elektrische mobiliteit, een mooie uitdaging!"*

**Annelies Wauters**, boekhoudster, werd magazijnbeheerder Noord



*"Toen mijn job in het kader van resource optimalisatie werd overgebracht naar Brussel kreeg ik verschillende jobvoorstellen om uit te oefenen in Gent. Ik heb ervoor gekozen mij kandidaat te stellen voor de job van magazijnier van de centrales Ham en Ringvaart en mijn kandidatuur werd aanvaard.*

*Ik dacht bij mezelf dat mijn ervaring als boekhouder en als moeder me wel van pas zou komen bij het beheren van een magazijn, en natuurlijk is ook mijn kennis van het computersysteem een groot voordeel.*

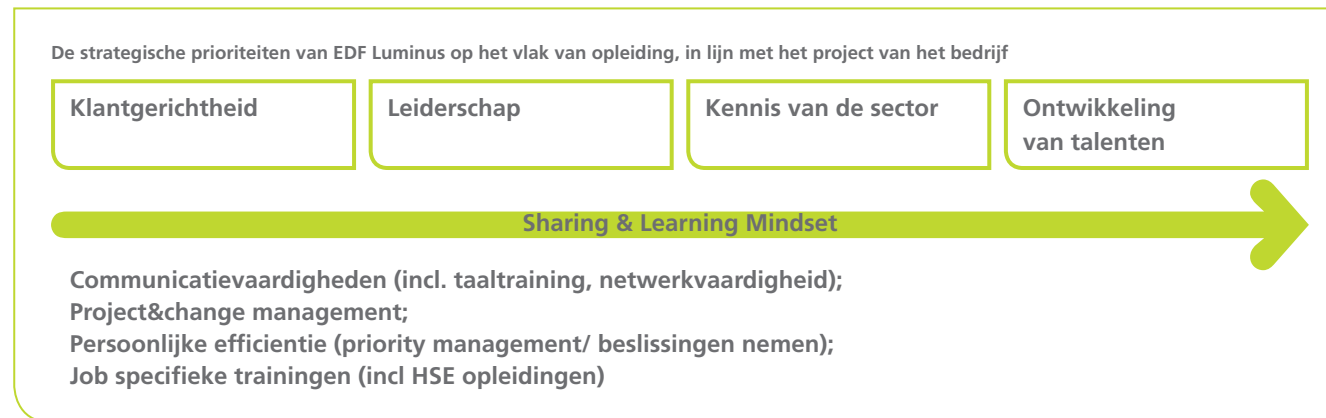
*Maar ik wist ook dat ik stap voor stap alle industriële gebouwen - van de kelders tot de verwarmingsinstallaties - zou moeten gaan ontdekken en dat ik alle mogelijke soorten mechanische onderdelen en de bijhorende codes onder de knie zou moeten krijgen. Gelukkig heb ik gedurende anderhalve maand mijn drie 'leraren' op de voet kunnen volgen. Ze waren heel geduldig. Mijn ervaring als boekhouder komt inderdaad van pas om de bestellingen en leveringen op te volgen.*

*Maar ik had nooit gedacht dat rijden met een heftruck me wagenziek zou maken... Gelukkig hebben de andere deelnemers aan de opleiding me goed aangemoedigd. Ik kreeg geen enkele cliché opmerking over vrouwen achter het stuur, integendeel. Na een heel moeilijk examen heb ik mijn attesten behaald en kan ik het magazijn zelfstandig beheren.*

*Ik ben van een zittend beroep naar heel mobiel werk gegaan, ik heb toffe collega's, ik ben op professioneel én op menselijk vlak gegroeid... Ja, het was een heel grote stap, maar ik ben heel blij dat ik de uitdaging ben aangegaan!"*

# Opleiding: duidelijke prioriteiten in 2013

Bij EDF Luminus heeft elk personeelslid zijn/haar opleiding zelf in handen. Elk jaar wordt een persoonlijk ontwikkelingsplan besproken met de hiërarchische verantwoordelijke. Dat plan past in het strategisch opleidingsplan dat op het hoogste niveau is goedgekeurd.



*“Aangezien we meer dan twee jaar in volle reorganisatie zitten, proberen we opleidingen voor te stellen die meer en meer gericht zijn op de operationele noden. Die opleidingen zijn korter, praktischer en onmiddellijk bruikbaar voor de cursist. Dit verklaart voor een deel de daling van het aantal uren dat besteed werd aan “academische” opleidingen. Evaluatie van de opleidingen door de deelnemers gebeurt systematisch. Daardoor kunnen snel verbeteringen aangebracht worden.”*

**Ilse Matthijssens,**  
Talent Manager.

Het percentage personeelsleden dat jaarlijks opleiding volgt, blijft erg hoog omdat onze sector nu eenmaal erg technisch is en sterk evolueert.

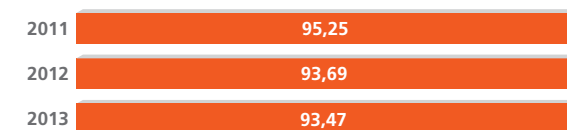
In 2013 bedroeg het aantal opleidingsdagen per werknemer gemiddeld drie per jaar. Heel weinig personeelsleden hebben in drie jaar geen enkele opleiding gevolgd: slechts 1%. De helft van die groep is met vervroegd pensioen of langdurig ziek.



Bron: Sociale balans 2011-2013.

In deze cijfers zijn de uren voor ontmoetingsacties en e-learning - opleidingsvormen die in 2013 in de lift zitten - niet meegerekend.

Percentage werknemers dat dit jaar een opleiding heeft gevolgd vergeleken met het totale aantal werknemers



Bron: EDF Luminus.



Meer dan 850 personen volgden het “Customer Certification Program”, het vlaggenschip van onze opleidingen in 2013. Via het programma leerden ze het werk van de customer call centers beter kennen. Hier luistert Sofieke Van Osselaer, van de afdeling Trading & Supply, naar Simon Bogaerts. Met deze opleiding willen we onder meer bereiken dat elke medewerker de behoeften en verwachtingen van de klanten beter kan begrijpen en er dus dagelijks rekening mee zal houden.

### Mobiliteit: groot aantal interne promoties

EDF Luminus publiceert de meeste vacatures twee weken op het intranet voor ze extern worden bekendgemaakt. Als een werknemer geselecteerd is om een vacature in te vullen, mag zijn leidinggevende daar niet tegenin gaan. Enkel over de overgangperiode van maximum acht weken kan gediscussieerd worden. Door dat beleid wordt een groot deel van de vacatures (44% in 2013 en 58% in 2012) ingevuld via interne promotie.

Bij de reorganisatie veranderden een aantal personeelsleden van functie. Om die overgang vlot te laten verlopen werd een opvolgingsplan opgesteld. Er werd, volgens de methode van de EDF Groep, een programma opgezet voor werknemers van wie werd vastgesteld dat ze een hoger potentieel hebben dan gemiddeld. Voor ervaren kaderleden werden zo opleidingen georganiseerd op het niveau van de Groep om hun innovatief vermogen en hun reactievermogen op de sterke evoluties van de Belgische markt aan te scherpen.

### Kansen in het buitenland

Als dochteronderneming van een internationale energiespeler kan EDF Luminus zijn personeel carrièremogelijkheden bieden buiten België. Sinds 2009 werden zes kaderleden van EDF Luminus geselecteerd voor jobs in Frankrijk of elders binnen de Groep. Eind 2013 werkten acht ervaren expats voor EDF Luminus in België.

## EDF Luminus: enige Top Employer van de energiesector



**Steven Van Raemdonck**  
Top Employers België/Belgique  
Senior Account Manager



**In 2013 werd EDF Luminus voor de eerste keer uitgeroepen tot Top Employer, samen met 53 andere Belgische bedrijven. EDF Luminus is tot dusver het enige bedrijf in de Belgische energiesector dat het label heeft gekregen.**

Het label onderzoekt de verdiensten van de Belgische werkgevers in vijf categorieën: verloning, arbeidsvoorwaarden, opleiding en ontwikkeling, talentenmanagement en cultuurmanagement.

*“Het label Top Employer krijgen veronderstelt een vrijwillige deelname van de onderneming en het respecteren of overtreffen van ‘standaardnormen’ in Human Resources. De gegevens die verzameld worden via vragenlijsten worden ter plaatse gecontroleerd en gevalideerd via steekproeven. Dat geeft het label een grote waarde.*”

*Sommige bedrijven behalen het label niet het eerste jaar, maar vaak wel het volgende. Door de certificering krijgt het bedrijf uitgebreide feedback over zijn manier van werken en kan het nagaan waar nog aan gewerkt moet worden.*

*EDF Luminus behaalde de vereiste scores op alle vlakken. Twee sterke punten zijn vooral opgevallen:*

- ✓ *de prestatiebonus voor alle niveaus van werknemers;*
- ✓ *professionele ontwikkeling en vooral het feit dat managers betrokken worden bij het opstellen van een opleidingsplan.*

*Verbeterpunten zijn de opwaartse communicatie en het omgaan met exitinterviews, wat belangrijk blijft en zelfs cruciaal in een periode van herstructurering.*

*Op basis van de verklaringen en onderzoeken in 2013 heeft EDF Luminus het label voor het tweede jaar op rij kunnen behalen. Daarbij heeft het bedrijf zijn algemene score met 24% verhoogd en dat is opmerkelijk.”*

# Gezondheid, veiligheid en ongevallenpreventie

Om de prestaties beter te kunnen controleren en bijsturen, heeft EDF Luminus een uitgebreid beheersysteem opgezet omtrent gezondheid, veiligheid en milieu. Het systeem is gericht op voortdurende verbetering en systematische rapportering van verschillende indicatoren aan het executive committee en de raad van bestuur. EDF Luminus is ook in regel met de Belgische wetgeving die bedrijven oplegt de preventie en opvolging van incidenten van psychosociale aard toe te vertrouwen aan bepaalde personeelsleden

## ISO 14001- en OSHAS 18001-certificering voor alle activiteiten

In juni 2013 werd EDF Luminus gecertificeerd voor ISO 14001 en OSHAS 18001 voor alle sites en alle activiteiten. ISO 14001 is een internationale norm voor milieubeheer en OSHAS 18001 is een internationale norm voor gezondheids- en veiligheidsbeheer.

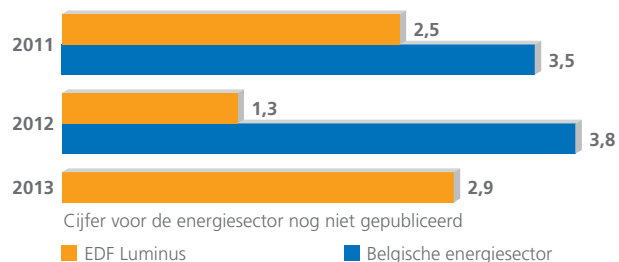
## Frequentiegraad

De frequentiegraad is het aantal ongevallen met arbeidsongeschiktheid tot gevolg, per miljoen gepresteerde uren. De frequentiegraad van EDF Luminus in 2013 (2,9) blijft lager dan die van de Belgische energiesector (3,8 in 2012).

In 2013 waren er vier ongevallen die tot een werkverlet van meer dan een dag hebben geleid, tegenover twee in 2012. Deze vier ongevallen zijn niet gelinkt aan onze industriële risico's, maar zijn het gevolg van struikelen en vallen. De oorzaken van elk ongeval worden grondig onderzocht om de

### Frequentiegraad van ongevallen met werkverlet

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



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

risico's in de werkomgeving of in het individuele gedrag van personeelsleden in de toekomst te beperken.

Een onderaannemer heeft één enkel ongeval gemeld. Een administratief bediende is gestruikeld en gevallen.

## Globale ernstgraad

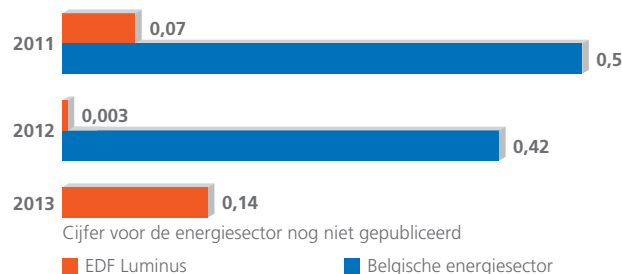
De globale ernstgraad is het aantal 'verloren' werkdagen als gevolg van arbeidsongevallen, per duizend gepresteerde uren.

De globale ernstgraad van EDF Luminus ligt beduidend lager dan die van de Belgische energiesector (0,42 in 2012). De vier ongevallen met werkverlet hebben geleid tot 197 dagen arbeidsongeschiktheid. Dat vertaalt zich in een globale ernstgraad van 0,14 (0,003 in 2012).

Er vonden geen dodelijke ongevallen of ongevallen met blijvende invaliditeit plaats.

### Globale ernstgraad

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



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

## Vertrouwenspersonen vaker geraadpleegd

De vertrouwenspersonen worden aangesteld met akkoord van de sociale partners. Zij hebben zowel een preventieve als een curatieve rol.

Véronique Vansteelandt, General Counsel: *"In 2013 werden de vertrouwenspersonen vaker geconsulteerd dan de vorige jaren. We hebben onderzocht waarom onze medewerkers een beroep doen op hen. Daarbij hebben we wel de vertrouwelijkheid van de verzamelde gegevens gerespecteerd. In een zeer moeilijk regelgevend en economisch kader maakt het bedrijf een periode door van grote organisatorische en operationele veranderingen. We willen de flexibiliteit en de efficiëntie van onze organisatie verbeteren. Op korte termijn veroorzaakt dat extra werk en dat kan spanningen veroorzaken tussen managers en medewerkers. Een dergelijke overgangperiode veroorzaakt ook bezorgdheid over de toekomst van het bedrijf en van het personeel. Sommige reconversies zijn niet gemakkelijk. Vandaar het belang van deze opvolging en van de opleiding van de managers: het is belangrijk dat zij een open communicatie voeren en bereid zijn naar de medewerkers te luisteren."*

### Gevallen gesignaleerd aan de vertrouwenspersonen



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

# Diversiteit: weinig veranderingen in 2013

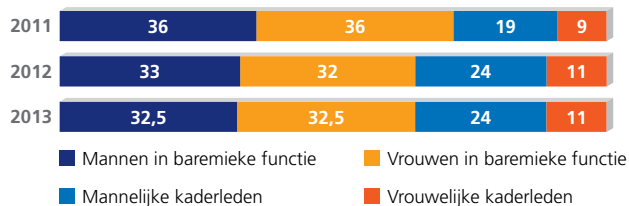
EDF Luminus beschouwt diversiteit op de werkvloer als een verrijkende factor die innovatie en aanpassing aan de verwachtingen van de klant bevordert. Daarom hanteert EDF Luminus een multolerantiebeleid voor elke vorm van discriminatie of intimidatie op de werkvloer.

## Vrouwen goed vertegenwoordigd

Vrouwen vertegenwoordigen 43,5% van het personeel van EDF Luminus. Strikt genomen zijn er bij de niet-kaderleden evenveel vrouwen als mannen. De lagere vertegenwoordiging van vrouwen bij het kaderpersoneel heeft voor een deel te maken met de anciënniteit van het personeel in de productieafdeling, waar traditioneel meer mannen werken. Ter vergelijking: in de recenter opgerichte commerciële afdelingen werken meer jongeren en vrouwen.

Het loonsysteem voor de kaderleden van EDF Luminus is gebaseerd op een grondige evaluatie van functies. Het systeem bevordert de professionele gelijkheid tussen mannen en vrouwen, zoals gegarandeerd wordt door de Collectieve Arbeidsovereenkomst nr. 25.

### Genderverdeling van het personeel (%)



Bron: EDF Luminus.

## Personen met een beperking

EDF Luminus stelt momenteel twee personen met een beperking tewerk voor wie een aanpassing van de werkplaats noodzakelijk was. De laatste drie jaar is dit aantal stabiel gebleven.

Sinds 2011 kunnen personen met een beperking een contactpersoon contacteren wanneer ze moeilijkheden ondervinden. Op die manier zijn we er zeker van dat deze medewerkers zich welkom voelen en dat we alle moeilijkheden waarmee ze geconfronteerd kunnen worden identificeren en op de gepaste manier aanpakken. Een specifiek actieplan werd opgesteld waarvan de voortgang elk jaar wordt opgevolgd.

## Tien nationaliteiten

Op 31 december 2013 waren er tien nationaliteiten vertegenwoordigd bij EDF Luminus. 96% van het personeel heeft de Belgische nationaliteit. Fransen, Italianen en Nederlanders vertegenwoordigen elk ongeveer 1% van het personeel.

Tussen 2011 en 2013 is het aantal niet-Belgische werknemers in dezelfde verhouding gedaald als het totale personeelsbestand (- 10,5%).



Het facturatieteam van het service center van Luik (van links naar rechts: Laura, Eleonore, My en Stéphanie) in volle discussie over de beste oplossing die ze een klant kunnen bieden.

# Solidariteit: dagelijks engagement belonen

In 2013 kon EDF Luminus zijn engagement op het vlak van diversiteit en solidariteit laten blijken in meerdere projecten:

- ✓ In juni 2013 konden 15 diabetespatiënten dankzij de steun van EDF Luminus de Stelvio beklimmen, een klim van 20 kilometer en een hoogte van 2000 meter. Vijf van hen, samen met Lucien Van Impe en Vlaams minister van Welzijn Jo Vandeurzen, gingen de uitdaging aan op elektrische fietsen.
- ✓ In oktober 2013 steunde EDF Luminus de actie van Cap 48 ten voordele van mindervalide personen. Tijdens de RTBF-uitzending namen twee teams van 14 personen, van wie vier met een beperking, het tegen elkaar op. Ze traptten 10 uur aan een stuk op twee vaste fietsen die geleverd werden door Luminus om zoveel mogelijk reële of virtuele kilometers te verzamelen.
- ✓ In december 2013 kregen vijf Belgische verenigingen financiële steun in het kader van We Love Your Project, een programma dat vrijwilligerswerk aanmoedigt bij het personeel van het bedrijf.

Het programma werd gelanceerd in 2011, het Europees Jaar van de Vrijwilliger. Na een grondige selectie beloont We Love your Project elk jaar verschillende verenigingen waarvoor personeelsleden zich vrijwillig inzetten.

## Vijf Belgische verenigingen kregen financiële steun

Een jury analyseert elk dossier aan de hand van strikte criteria: de graad van betrokkenheid bij de vereniging, het innovatieve karakter van het project, de link met de activiteiten van EDF Luminus en het effect op lange termijn.

In 2013 hebben vijf Belgische verenigingen in totaal voor 17 000 euro financiële steun gekregen. De verenigingen zijn actief op het vlak van solidariteit of werken rond integratie van personen met grote moeilijkheden (fysieke, mentale of culturele handicap).



Het jaarfeest van de vereniging Pleegzorg Limburg. In een pleeggezin kunnen kinderen die door de rechter van hun ouders gescheiden zijn opnieuw een veilige 'bubble' vinden, waar ze zich goed kunnen ontwikkelen.

## Pleegzorg Limburg

De speciale prijs van de jury werd toegekend aan de vereniging Pleegzorg Limburg en aan Tim Kusters, Customer Service, voor zijn dagelijkse inzet als pleegouder. Tim, zijn vrouw en twee dochters van zeven en vijf jaar vangen een jongetje van drie jaar op. De jongen werd door de rechter van zijn ouders gescheiden en kan niet geadopteerd worden. Met het gewonnen geld werd het feest gefinancierd dat jaarlijks voor de pleegkinderen georganiseerd wordt.

## Dyadis

De 'gouden' prijs werd uitgereikt aan Monique Marchal, B2B Sales. Zij betreft heel haar gezin, echtgenoot en kinderen, bij de training van honden voor bijstand aan personen met verminderde mobiliteit. Sinds 1994 selecteert en koopt Dyadis puppy's en laat ze gedurende achttien maanden bij drie gezinnen trainen. Daarna plaatst de vereniging de honden gratis bij rolstoelpatiënten. Zij kunnen zo zelfstandiger leven

en hebben altijd een vriend in de buurt. Het project van Monique kreeg ook de prijs van het personeel, die dit jaar voor de tweede maal werd uitgereikt, na een stemming waaraan meer dan de helft van het personeel had deelgenomen.

## La Voix des femmes

De vereniging La Voix des femmes is actief in Brussel bij tienermeisjes in grote moeilijkheden. De vereniging heeft de zilveren prijs te danken aan de deelname van Marco Boedts, Trading & Supply.

## Twee bronzen prijzen

In 2013 konden twee bronzen prijzen toegekend worden dankzij papierbesparingen.

De eerste ging naar Dinh Nguyen-Phan van de afdeling Trading & Supply, voor zijn inzet in de Vietnamese Professional Society. Die vereniging bevordert academische en wetenschappelijke uitwisselingen tussen Belgen en Vietnamezen en de integratie van Vietnamese studenten in België.

Sarah Mommens, Customer Service, en G-Football mochten de tweede bronzen prijs in ontvangst nemen. Zij maken het voor kinderen met een fysieke of mentale handicap mogelijk een zeer populaire sport te beoefenen.



Eén van de begunstigden van de actie van Dyadis.

# Belangrijkste economische, sociale en milieu-indicatoren

Dit rapport bevat de volgende algemene en sectorgebonden basisindicatoren van de G4-richtlijnen voor duurzaamheidsrapportage:

	GRI-referentie	Bladzijde(n)
Verklaring van de Chief Executive Officer over duurzame ontwikkeling	G4-1	11-13,19
Zetel van de organisatie	G4-5	56
Totaal aantal medewerkers en sites	G4-9	4,5
Netto omzet, hoeveelheid geleverde producten of diensten	G4-9	4,34
Totaal kapitaal, opgesplitst in schulden en eigen kapitaal	G4-9	36
Hoofdthema's en -bekommernissen van de stakeholders	G4-27	21
Rapportageperiode	G4-28	2
Aanspreekpunt voor vragen over het rapport	G4-31	2
Bestuursstructuur en comités van het hoogste bestuursorgaan	G4-34	9
Netto energieproductie, per type primaire energie	EU2	38
Totaal geproduceerde hernieuwbare elektriciteit, per type energiebron	OG3	38
Programma's voor het beheer van de schommelingen in het verbruik van de klanten	G4-DMA	29,31
Totaal waterverbruik voor koeling van de thermische centrales	G4-EN8	42
Biodiversiteit: evaluatie van de impact en aanpak van de bescherming en het herstel van de habitat	G4-DMA	45
Directe uitstoot van broeikasgassen (scope 1)	G4-EN15	23
Indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 2)	G4-EN16	23
Andere indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 3)	G4-EN17	23
NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> en andere significante uitstoot	G4-EN21	43
Totaal gewicht van geproduceerd afval, per type en verwerkingsmethode	G4-EN23	44

Dit duurzaamheidsrapport is gedrukt met inkt op plantaardige basis op 100% gerecycled en milieuvriendelijk papier. Dit papier is gemaakt uit ingezameld afvalpapier en behaalde diverse milieucertificaten: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, NAPM en het EU-ecolabel. Dit papier draagt ook het FSC-label (papier afkomstig van duurzaam beheerde bossen), omdat de FSC-organisatie ook de ophaalpunten van het papier controleert. Daarnaast heeft dit papier een whiteid vergelijkbaar met nieuw papier. Dat is te danken aan een strenge selectie van het ingezamelde papier met een laag inktgehalte en aan het chloorvrije recyclage- en reinigingsproces. 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.

## GEDRUKT DOOR ARTOOS

- ✓ ISO 14001
- ✓ 100% GROENE ENERGIE
- ✓ KLIMAATNEUTRAAL BEDRIJF
- ✓ MVO GEDREVEN

## KLIMAATNEUTRAAL GEDRUKT

certificaat nr.: 53520-1406-1009  
www.artoos.be



MIX  
Papier van  
verantwoorde herkomst  
FSC® C007370

## Werkten mee aan dit verslag, naast de personen die eerder vermeld werden:

Ben Aelbrecht | Nele Aendekerk | Pierre Aumont | Delphine Bailly | Yann Baros | Marc Beckers | Stéphanie Béchet | Martine Beke | Vanessa Beltrame | Peter Billiau | Michele Bouhon | Henri Buenen | Agnès Butterlin | Marc Caes | Laurent Catenos | Frédéric Cattareggia | Yve Claes | Christian Collin | Eliane Corbeel | Steven Cremmery | Erwin Daelman | Kathleen Daems | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Nico De Bie | Coralie Delagrangé | Amandine Delalieux | Benoît Deliège | Frédéric Demaret | Jeroen Demeester | Vincent Denis | Jo Demol | Jürgen Dennersman | Griet Depaepé | Michele De Pauw | François Desmaré | Els Devalez | Oriane De Vroey | Jean-Luc Fagnoule | Alessandro Frangi | Arlette Frederic | Anne-France Fontaine | Arnaud Fraikin | Vincianne Gillard | Laurent Gilles | Anne Grandjean | Kris Hackars | Stéphane Hacquin | Sonja Hausteijn | Dimitri Hovine | Bert Kempnaers | Xavier Leblanc | Simon Lehane | Gaetan Leemans | Xavier Leroy | Isabelle Liebens | Geert Leppens | Johan Lisabeth | Geert Maes | Monique Marchal | David Marciniak | Emmanuel Masquelier | Michel Massin | Ilse Matthijssens | Pierre Mazeau | Gregory Michiels | Gregory Missiaen | Filip Modderie | Jonas Moerman | Jean-Christophe Mollaret | Françoise Morbois | Martine Moreau | Nicolas Moyné | Kris Neiss | Marleen Nijsten | Raoul Nihart | Pierre Nihant | Xavier Pascolini | Gregory Paternoster | Filip Peperstraete | Colette Piermont | Sébastien Piret | Katja Princen | Aline Prins | Hilde Provoost | Patrick Pruvot | Raoul Raaijmakers | Véronique Reff | Patrick Robijns | Christian Robin | Céline Rycerski | Didier Salmon | Koen Schailleé | Frank Schoonacker | Yannick Soarès | Olivier Sorini | Bart Swings | Pierre Theunissen | Jean-François Tock | Morgane Tock | Nico Vandamme | Jan Van der Steen | Geert Van de Velde | Koen Van Hoey | Philip Van Poppel | Véronique Vansteelandt | Jeroen Verbeeck | Sven Vercalsteren | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Kris Vervaeke | Aude de Villenfagne | Philip Volckaert | Malou Wezemael

## Foto's:

Nico de Bie p. 3 | Jurgen Blommaert p. 50 | Jean-Michel Byl, p. 10 | Philippe Eranian, p. 12 | Frank Gielen p. 24 | Rudy Lamboray p. 21 | Olivier Pirard p. 1, 6, 11, 14, 39, 53 | Dyadis, p. 7 et 54 | Faune et Biotopes p. 45 | Province de Liège p. 7 et 32 | Ressources p. 25

De foto's op pagina's 18, 26, 33, 37 en 46 illustreren de waarden van EDF Luminus. De illustraties zijn in 2012 door het agentschap Hoet & Hoet ontworpen ter gelegenheid van een interne informaticacampagne over de evolutie van de waarden van het bedrijf.

Volgens deze campagne is ieder lid van de "EDF Luminus stam" klantgericht en persoonlijk geëngageerd, creatief en voortdurend op zoek naar verbetering en dit steeds met respect voor collega's en andere partijen.

## Lay-out en tekstcoördinatie:

www.morris-chapman.com

**60 windmolens**, wat overeenkomt met een verbruik van 69000 gezinnen

De **nummer 1** in waterkracht-energie met een capaciteit van 73 MW

**36,5%** van de aandelen is in het bezit van Belgische aandeelhouders

**93%** van het industriële afval wordt gerecycleerd

Meer dan **700 000** facturen worden maandelijks elektronisch verstuurd

**43,5%** vrouwelijke werknemers

**5 sterren** voor de behandeling van klachten bij klanten

**2,9 ongevallen** met werkverlet per miljoen gepresteerde uren

**Top Employer 2013**

**10 nationaliteiten**