



ORES 

« *UNE ENTREPRISE
DE SERVICE PUBLIC
DE PROXIMITÉ* »

RAPPORT RSE 2017

Sommaire

Message du Président du Conseil d'administration et de l'Administrateur délégué.....	p.3
I. ORES, entreprise de service public de proximité.....	p.4
II. Responsabilité et engagement sociétal.....	p.6
III. Gouvernance et transparence.....	p.8
IV. Respect des clients.....	p.12
V. Environnement et transition énergétique.....	p.16
VI. Bien-être et culture d'entreprise.....	p.22
VII. Loyauté des pratiques.....	p.28
VIII. Ancrage local et solidarité.....	p.30

L'objectif de ce premier rapport de responsabilité sociétale d'ORES est de rendre compte des initiatives prises par l'entreprise dans le domaine. Il s'inspire dans sa structure des lignes directrices ISO 26000 et *Global Reporting Initiative Standards*.



« Le sens des responsabilités au cœur de la stratégie d'ORES »

ORES se définit volontiers comme une entreprise de service public de proximité. À ce titre, elle endosse d'importantes responsabilités à l'égard de la collectivité, le sens des responsabilités constituant d'ailleurs l'une des cinq valeurs de notre entreprise.

Notre première responsabilité est incontestablement d'accompagner la Région wallonne dans son ambition de transition énergétique. En tant que premier gestionnaire de réseau de distribution de Wallonie, il nous appartient de tout mettre en œuvre pour rendre possibles les ambitions régionales en la matière.

Cela passe par une transformation fondamentale de l'entreprise, de ses processus, de son architecture informatique et de son organisation. D'importants projets ont été initiés : réseaux de distribution intelligents pour favoriser l'intégration des énergies renouvelables mais aussi pour améliorer la qualité de service et le confort à la population, déploiement de compteurs intelligents pour tout à la fois gérer des flux d'énergie de plus en plus imprévisibles et doter les clients d'outils concrets de maîtrise de leur consommation, modernisation du parc d'éclairage public communal pour le rendre moins énergivore, moins polluant et moins coûteux mais aussi pour proposer aux Villes et Communes des solutions concrètes de type *smart cities*, infrastructures de distribution d'électricité et de gaz naturel mises au service de nouveaux types de mobilité... Autant d'innovations parmi d'autres qui constituent l'ossature d'un plan stratégique et d'un projet industriel pour notre entreprise et pour la région tout entière.

Cette transformation n'est toutefois acceptable, et c'est notre deuxième responsabilité, que si elle s'inscrit dans un cadre économique respectueux du pouvoir d'achat des ménages et de la compétitivité des entreprises qui utilisent nos réseaux au quotidien. C'est dans cet esprit que nous avons déposé en décembre dernier des propositions tarifaires 2019 - 2023 qui combinent nos ambitions à une exigence forte de maîtrise tarifaire : contenir l'évolution des tarifs de la distribution d'ici 2023 sous l'inflation sans renoncer à ces projets. Tout cela n'a été rendu possible que par la détermination de nos équipes qui, depuis 2015, ont fait de la maîtrise des coûts la pierre angulaire de leur action.

Ce premier rapport de responsabilité sociétale d'ORES s'inscrit également dans le prolongement d'une année 2017 qui aura été pour le moins mouvementée pour les intercommunales et les acteurs de service public. Fière de son engagement au service de la collectivité et de son modèle d'entreprise, ORES a toujours eu à cœur d'agir en tant qu'organisation indépendante et fiable. Face aux questions légitimes des citoyens, elle a su faire preuve de transparence, d'ouverture et de dialogue. Nous sommes conscients de l'importance de notre rôle et nous avons plus que jamais l'ambition d'être une entreprise engagée et responsable, dans un contexte énergétique aujourd'hui en pleine mutation.



Nous sommes convaincus que la recherche d'un équilibre entre les intérêts économiques de nos clients, de nos actionnaires, de notre personnel et de nos autres parties prenantes d'une part, et la préservation de l'environnement ainsi que l'ambition régionale en matière d'énergie d'autre part peuvent contribuer au développement pérenne d'ORES et de la société qui l'entoure.

Dans les prochains mois, nous consulterons nos parties prenantes afin qu'elles contribuent elles aussi à notre démarche de responsabilité sociétale.

Bonne lecture.

Cyprien Devillers
Président du Conseil d'administration

Fernand Grifnée,
Administrateur délégué

I. ORES, entreprise de service public de proximité

Depuis sa création en 2009, ORES a développé son métier de gestionnaire de réseaux de distribution (GRD). À travers ce rôle, l'entreprise assure au quotidien des missions indispensables pour garantir le confort des citoyens, favoriser le développement économique de toute une région et permettre au marché de l'énergie de fonctionner efficacement.

ORES est le premier gestionnaire wallon de réseaux de distribution d'énergie et de parcs d'éclairage public communaux. Les citoyens attendent de l'entreprise un approvisionnement d'électricité et de gaz naturel continu et de qualité. Des équipes techniques, compétentes et formées pour mener ces tâches à bien, sont mobilisées dans cette optique, 7j/7 et 24h/24.

Les investissements réalisés pour entretenir les réseaux permettent de les renforcer et de les moderniser afin qu'ils puissent s'adapter à des évolutions – technologiques mais aussi sociétales – qui ont considérablement bouleversé le monde de l'énergie ces dix dernières années. Au départ gestionnaire de réseaux, ORES se transforme pour devenir gestionnaire de systèmes de distribution, dans lesquels le « big data » – les mégadonnées – et les télécommunications se conjuguent aux infrastructures classiques.

Au-delà de la gestion et du développement des réseaux, ORES assure dans son rôle de « facilitateur de marchés » plusieurs missions fondamentales pour garantir le bon fonctionnement du marché libéralisé de l'énergie.

Active sur plus de 75% du territoire wallon, ORES est enfin le partenaire légitime des autorités publiques – et ce, à différents niveaux – en matière d'énergie.

Les missions et l'ADN d'ORES peuvent être schématiquement représentés de façon matricielle. Sur l'axe vertical du tableau ci-dessous, on distinguera trois métiers : la gestion du réseau proprement dite, la mission de facilitateur du marché, ou plus exactement des marchés, et enfin celle de partenaire des autorités. Sur l'axe horizontal, on représentera trois attitudes principales : le sens du client, celui de la responsabilité collective et l'efficacité.

Cette matrice traduit les préoccupations principales d'ORES au quotidien. Elle permet également à l'entreprise de maintenir un cap pour ses projets d'avenir.

Toutes les informations relatives à l'entreprise et à sa gestion peuvent être consultées à travers son plan stratégique et ses rapports annuels de l'année 2017, disponibles sur le site web ores.be.

Métiers	Attitudes		
	SENS DU CLIENT	RESPONSABILITÉ COLLECTIVE	EFFICACITÉ
GESTION DU RÉSEAU			
FACILITATEUR DE MARCHÉ(S)			
PARTENAIRE DES AUTORITÉS			



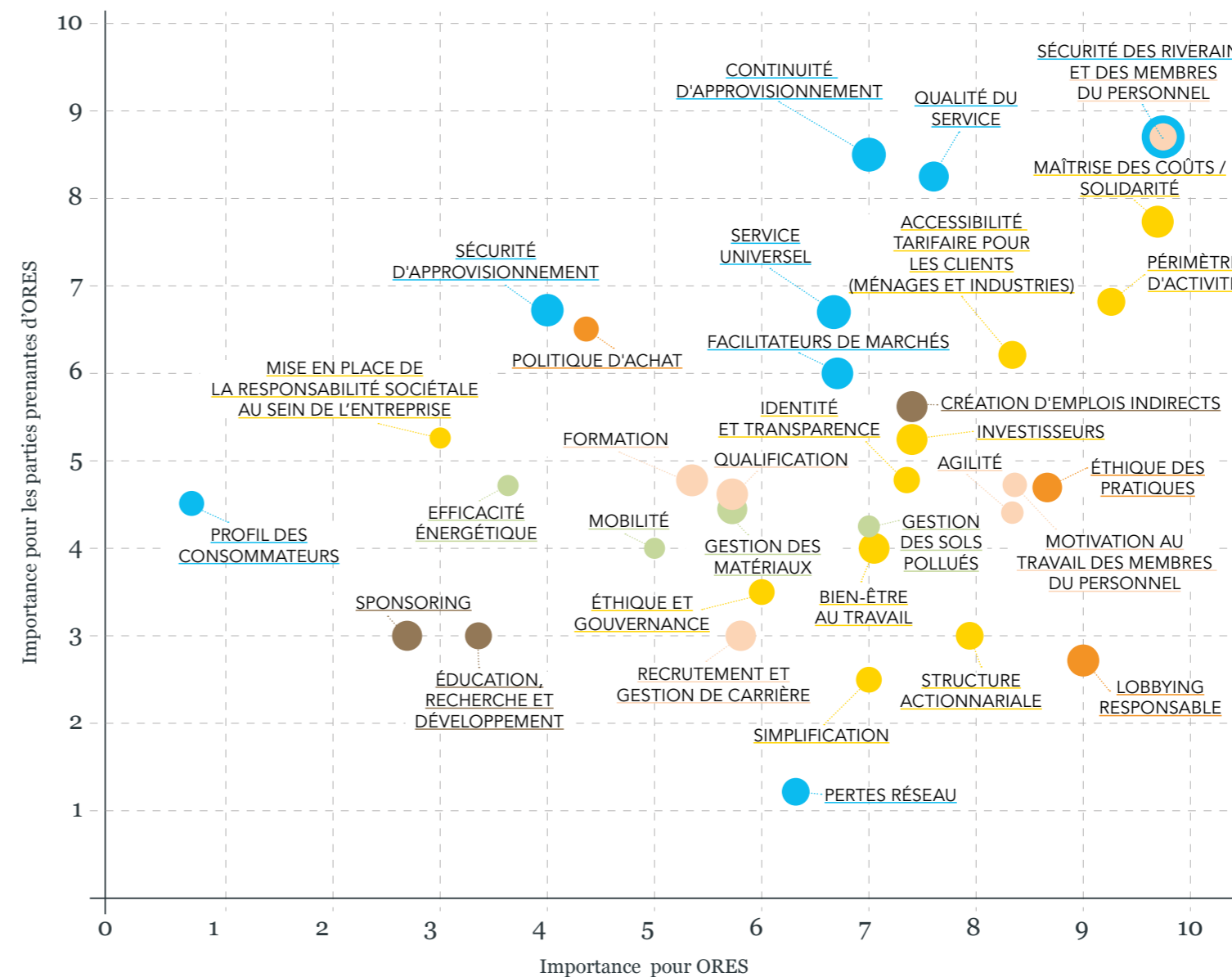
II. Responsabilité et engagement sociétal

ORES a initié une démarche visant à formaliser sa réflexion sur sa responsabilité au sein de la société wallonne. En tant qu'acteur économique majeur, dont les activités sont essentielles pour la communauté, l'entreprise a souhaité évaluer et structurer sa politique afin d'inscrire ses métiers dans une perspective de développement responsable et durable.

En s'inspirant des lignes directrices ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des organisations, des représentants des différents départements de l'entreprise ont identifié les forces et les faiblesses d'ORES en matière de gouvernance, de respect des clients, de protection de l'environnement et des droits de l'homme, de relations et conditions de travail, de loyauté de ses pratiques dans les affaires et enfin d'engagement envers la communauté.

Au terme de la réflexion, ce groupe de travail a ciblé une trentaine de thématiques – représentées dans la matrice ci-contre – pour lesquelles l'engagement et le soutien d'ORES peuvent être bénéfiques à la collectivité dans son ensemble.

Ce premier atelier, dont le fruit de la réflexion est présenté dans ce rapport, sera suivi dès cette année 2018 d'une consultation par l'entreprise de ses parties prenantes. Objectif : s'assurer que les sujets retenus par ce groupe de travail correspondent bien aux attentes placées en elle par la société.



Les six prochains chapitres de cette brochure abordent la grande majorité des thématiques identifiées comme prioritaires lors de l'atelier RSE mené au sein de l'organisation. Pour ce rapport, ORES s'est inspirée des lignes directrices ISO 26000 et du *Global Reporting Initiative* (GRI) qui développent au plan mondial les directives applicables en matière de développement durable et propose un référentiel permettant de rendre compte des performances économiques, environnementales, sociétales et sociales des organisations ; l'entreprise met donc à disposition un *GRI content index* sur son site web ores.be, dans la rubrique consacrée aux informations financières.

- GOUVERNANCE ET TRANSPARENCE
- RESPECT DES CLIENTS
- ENVIRONNEMENT ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE
- BIEN-ÊTRE ET CULTURE D'ENTREPRISE
- LOYAUTÉ DES PRATIQUES
- ANCRAGE LOCAL ET SOLIDARITÉ

III. Gouvernance et transparence

ORES est une entreprise en situation de monopole investie de plusieurs missions publiques, dont la distribution de l'électricité et du gaz naturel auprès des particuliers, des collectivités et des entreprises. Au regard de ses responsabilités, elle met en place les mesures appropriées en matière d'éthique et de gouvernance. La bonne gestion de l'organisation, la maîtrise des coûts, la transparence et la performance des structures sont autant d'éléments essentiels pour garantir la crédibilité d'ORES aux yeux de ses parties prenantes et de ses clients.



LA MAÎTRISE DES COÛTS, GAGE DE BONNE GOUVERNANCE

Responsable de la gestion des réseaux de distribution pour les communes, ORES soumet ses décisions à la tutelle – d’approbation ou d’annulation selon la nature de la décision – du Gouvernement wallon. Ses missions, et en particulier sa logique tarifaire, sont soumises au contrôle et à l’aval du régulateur du marché. En Wallonie, c’est la Commission wallonne pour l’Énergie (CWAPE) qui endosse ce rôle et définit la méthodologie tarifaire applicable à l’ensemble des gestionnaires de réseau actifs sur le territoire.

La nouvelle méthodologie tarifaire adoptée l’an dernier par le régulateur sera d’application dès 2019 et jusqu’en 2023. Traditionnellement, la méthode de calcul du régulateur reposait sur la présentation des prévisions de coûts d’investissements par les gestionnaires de réseau. Dorénavant, la CWAPE fixe une enveloppe globale qui plafonne les tarifs, et donc les moyens dont disposent les opérateurs pour remplir leurs missions. Elle a également inclus un coefficient de performance annuel visant à garantir la productivité des gestionnaires de réseau.

Soucieuse et consciente du poids que peut représenter la facture d’énergie sur les budgets des ménages, des communes et des entreprises, ORES vise à accroître sa productivité et garder le volet « distribution » de la facture du client sous contrôle. Avec son programme Optimum, l’entreprise a mis en place un plan de performance interne. Échelonné sur plusieurs années, il doit notamment permettre à l’organisation de maintenir l’évolution des coûts de ses activités sous la barre de l’inflation attendue d’ici à 2023.

UN PÉRIMÈTRE D’INTERVENTION DÉFINI AUTOUR DES MÉTIERS DE BASE ET MONTRÉ EN EXEMPLE PAR LES AUTORITÉS PUBLIQUES

En 2017, l’actualité relayée par les médias a largement couvert le thème de la bonne gouvernance et de la transparence des opérateurs privés endossant des missions de service public. Face aux questions légitimes posées dans ce contexte, ORES a tenu à rappeler son modèle d’entreprise, dit de *pure player*. Il permet à l’entreprise de concentrer tous ses efforts sur ses métiers fondamentaux : gestionnaire de réseaux d’électricité, de gaz naturel et de parcs d’éclairage public, facilitateur de marchés et partenaire des autorités publiques. C’est précisément ce modèle qui a été avalisé par les autorités à travers un décret voté au printemps dernier, qui a réorganisé partiellement les marchés régionaux de l’électricité et du gaz et redéfini les limites des activités confiées aux gestionnaires de réseau.

DES STRUCTURES PLUS SIMPLES ET PLUS TRANSPARENTES

Le groupe ORES s’est engagé il y a cinq ans dans un processus de rationalisation de ses organes de gestion. Un regard dans le rétroviseur permet de comprendre cette évolution et sa finalité.

Décembre 2013

Dans une perspective de rationalisation et de simplification des structures, une première réforme fondamentale voit les huit anciennes intercommunales mixtes wallonnes se réunir pour constituer une intercommunale unique – ORES Assets – regroupant 197 communes. Avec cette opération, ce sont sept intercommunales et plus de 200 mandats d’administrateur qui sont supprimés, ce qui se traduit par une diminution des rémunérations liées à ces mandats de quelque 250.000 € par an. La création d’un gestionnaire de réseau de distribution « unique » s’inscrit aussi dans une optique de préparation aux grands défis rencontrés par le secteur de l’énergie : accueil des productions décentralisées, développement des réseaux intelligents, nouveaux usages de l’électricité, etc. Avec la mise en place d’un interlocuteur unique pour les pouvoirs publics, les régulateurs, les marchés financiers et les investisseurs ainsi que les organes de concertation nationaux et européens, ORES était alors plus à même à préparer de manière coordonnée les évolutions à venir.

Juin 2017

La seconde réforme permet de simplifier encore davantage la gouvernance d’ORES. D’abord, les comités de secteur, qui étaient en charge des matières locales – évolution des coûts, investissements prioritaires, etc. –, sont supprimés conformément au prescrit du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD). Pour maintenir l’ancrage local de l’organisation, l’entreprise met en place « ORES Proximité », un système de réunions d’information et d’échanges réguliers avec les Communes associées – qui ne fait l’objet d’aucune rémunération. Ensuite, des Conseils d’administrations miroirs ont été mis en place pour l’intercommunale ORES Assets et sa société exploitante ORES scrl. Concrètement, les mêmes personnes composent les deux Conseils ; elles sont rémunérées pour un seul de ces deux mandats en fonction de leur présence effective aux réunions et conformément aux limites de rémunération prescrites par le CDLD, l’autre mandat s’exerçant à titre gratuit. D’un point de vue opérationnel, le changement permet davantage de cohérence et d’efficacité dans les décisions prises.

Juin 2018

Une troisième réforme des organes de gouvernance est prévue. Elle a pour objectif la transposition dans les statuts d’ORES des règles fixées dans les décrets adoptés au printemps 2018 sur la gouvernance et la transparence des mandats et des rémunérations. Elle sera soumise aux Assemblées générales du Groupe au mois de juin. À nouveau, la finalité de ces modifications est d’améliorer l’efficacité de la gouvernance d’ORES par une transparence accrue. Concrètement, il s’agira notamment d’approuver la révision de la composition des organes de gouvernance et des plafonds des rémunérations allouées aux mandataires et aux instances dirigeantes.

Toutes les mesures prises par ORES ces dernières années visent donc à faire évoluer ses instances de gouvernance vers plus de simplicité, de professionnalisme et d’efficacité, à diminuer leurs coûts de gestion et, bien sûr, à les mettre en conformité avec la nouvelle législation.

Par ailleurs, toujours dans le même souci d’amélioration de son efficacité, l’entreprise a entamé un trajet de révision de sa gouvernance opérationnelle qui doit aboutir à l’été 2018.



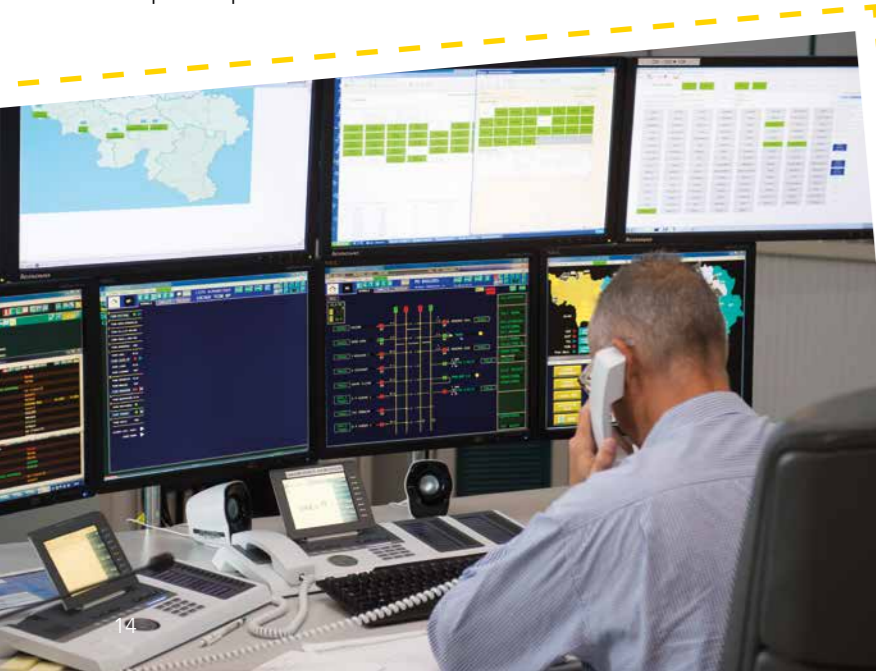
IV. Respect des clients

L'accès à l'énergie est essentiel au quotidien, tant pour les ménages que pour les entreprises et la collectivité. Garante de la sécurité d'approvisionnement des habitants de 197 communes wallonnes, ORES est consciente que sa mission première est fondamentale pour le bien-être de la société et le développement économique de toute une Région. Le client est donc au cœur des préoccupations de l'entreprise. Chaque initiative visant à « faciliter l'énergie » est étudiée et mise en œuvre lorsqu'elle est jugée à la fois favorable à la relation client et positive pour la collectivité dans son ensemble.

SÉCURITÉ D'APPROVISIONNEMENT, 7 JOURS SUR 7 ET 24 HEURES SUR 24

La première attente des utilisateurs du réseau de distribution est de pouvoir disposer d'une alimentation de qualité en électricité et en gaz naturel, avec un très haut degré de fiabilité, des délais d'intervention réduits en cas de panne, le tout à un prix qui reste maîtrisé et accessible. C'est la mission première d'ORES et elle s'avère de plus en plus complexe. En effet, historiquement, les consommateurs avaient des comportements de consommation relativement prévisibles. Cela permettait de baser la politique d'investissement et de gestion de réseau sur des informations stables. Aujourd'hui – et encore plus demain – cette stabilité tend à disparaître : les consommateurs deviennent parfois eux-mêmes des producteurs d'énergie, les entreprises peuvent modifier leurs profils de consommation et valorisent financièrement leur flexibilité sur le marché par l'intermédiaire d'agrégateurs, les nouvelles technologies en matière de chauffage ou de mobilité font évoluer l'usage des réseaux, etc.

ORES doit adapter sa manière de gérer et d'exploiter ses infrastructures pour que l'approvisionnement général ne soit pas impacté par ces changements fondamentaux. C'est pourquoi l'entreprise se transforme et fait évoluer sa stratégie avec une volonté d'insuffler plus « d'intelligence » dans les réseaux et les systèmes de gestion pour répondre à ce défi.

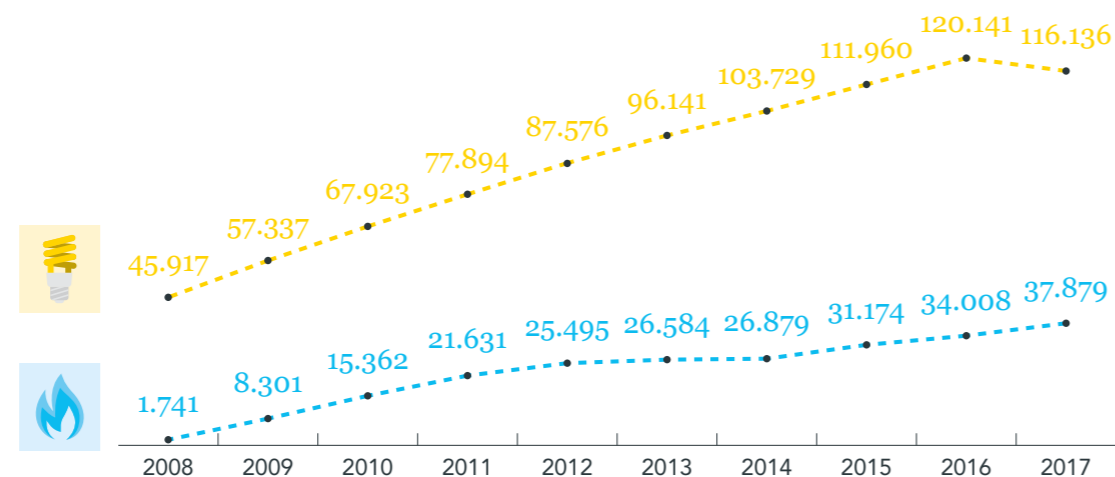


ACCÈS À L'ÉNERGIE POUR TOUS

Selon le baromètre de la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin, plus d'un ménage belge sur cinq est aujourd'hui en situation de précarité énergétique. Consciente de la situation, ORES s'engage pour que le droit à l'énergie soit respecté auprès de toute la population. Concrètement, l'entreprise assume des responsabilités très concrètes dans ce contexte :

- le rôle de fournisseur social pour les clients protégés ou qui ne peuvent plus être approvisionnés par un fournisseur commercial traditionnel ;
- le placement de compteurs à budget – alimentés par des cartes de prépaiement permettant une meilleure maîtrise de l'énergie – chez les clients qui ne parviennent pas à honorer les factures de leurs fournisseurs ;
- la participation aux « Commissions Locales pour l'Énergie » organisées dans les Communes et les CPAS pour aider les clients en difficulté à trouver des solutions.

ÉVOLUTION DU PARC DE COMPTEURS À BUDGET SUR LE TERRITOIRE D'ORES



DES RÉPONSES AUX BESOINS DE L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ

Afin d'accompagner l'évolution du marché – en intégrant notamment davantage d'énergie d'origine renouvelable sur les réseaux – et de permettre aux fournisseurs, agrégateurs et autres acteurs de marché de développer de nouvelles offres de produits et services, l'entreprise s'engage à assumer un rôle de facilitateur de marchés. Pour ORES, il s'agit de moderniser les infrastructures et de réviser les processus liés aux missions de gestion du marché qui lui sont confiées : installation et relève des compteurs chez les clients, collecte, validation et transmission des données de consommation aux fournisseurs d'énergie, gestion des déménagements et des changements de contrat, etc. Trois grands programmes stratégiques sont mis en œuvre et mobilisent des ressources afin de concrétiser ces évolutions indispensables dans le cadre de la transformation du paysage énergétique wallon :

- **Atrias** : mise en place de la future plate-forme fédérale d'échanges des données du marché de l'énergie.
- **Smart Grid** : conception et intégration des outils qui permettront la gestion des réseaux intelligents de demain.
- **Smart Metering & Smart Users** : déploiement d'un système de comptage intelligent chez les clients.

DES INITIATIVES POUR FACILITER LA VIE DES CLIENTS

ORES mène également de front de nombreuses actions visant à faciliter la vie de ses clients : prise en charge des dossiers personnalisée, communication digitale et en temps réel, présence sur les réseaux sociaux, enquêtes de satisfaction plus pointues. Au-delà de son rôle de vitrine de l'entreprise, le site web ores.be est aujourd'hui plébiscité par les clients avec quelque 110.000 visites par mois (mars 2018), dont deux-tiers ont pour but de réaliser des transactions : demande de travaux, relevé d'index, etc. Plus de 60% des clients privilégient désormais le canal digital – plutôt que téléphonique – pour communiquer avec l'entreprise, ce qui conforte ORES dans la poursuite des initiatives en matière de digitalisation.

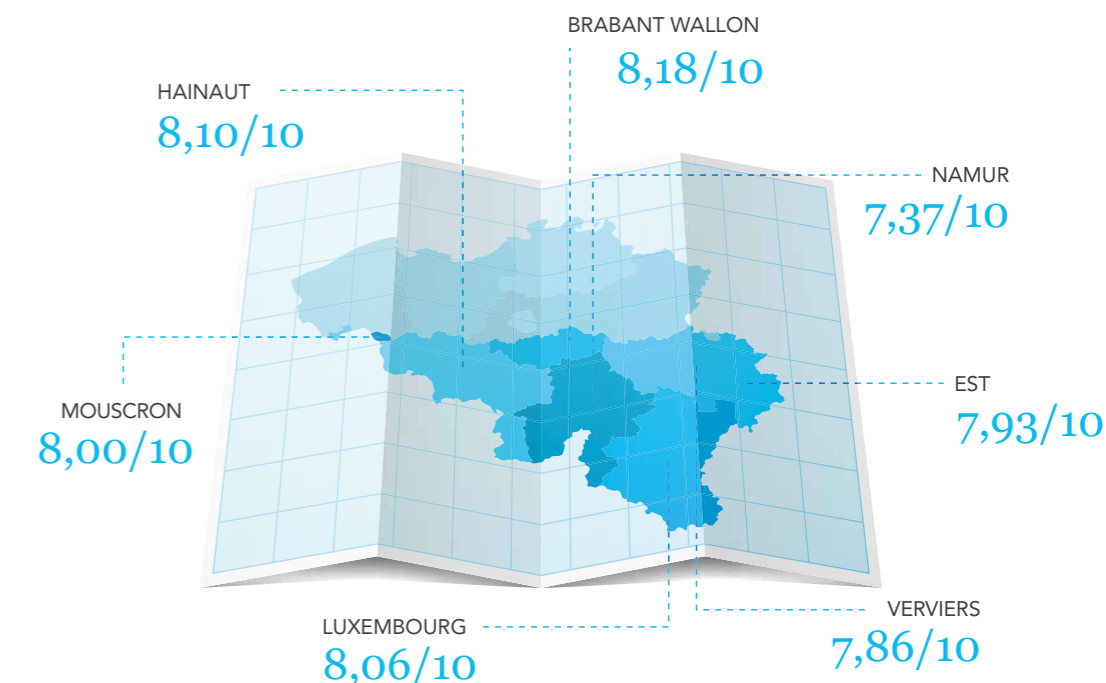
Interrogés sur la qualité de service d'ORES lors de l'exercice 2017, les clients ont accordé les notes ci-contre aux services de l'entreprise.

MOINS DE DÉSAGRÈMENTS LORS DES TRAVAUX

Dans le cadre de la gestion de ses réseaux de distribution, ORES est amenée à intervenir régulièrement sur les voiries pour effectuer des travaux d'installation, de réfection et de renouvellement des infrastructures souterraines. Conjugées aux interventions des autres sociétés gestionnaires de câbles et de conduites – télécoms, eau, services publics – ces ouvertures de routes ou de trottoirs peuvent être sources de nuisances pour les riverains.

Afin d'éviter la multiplication des travaux de cette nature, les opérateurs de réseaux et les communes sont soumis depuis le printemps 2018 aux normes du décret « Impétrants » et doivent se concerter afin de suivre un processus intégré avant de démarrer des travaux. En passant par une plate-forme informatique commune et obligatoire, baptisée Powalco, l'ensemble des gestionnaires de câbles et canalisations et des pouvoirs publics de Wallonie organisent leurs chantiers en concertation et non plus seulement en fonction de leurs besoins propres. Les avantages sont nombreux : moins de nuisances au sein des communes, plus de sécurité sur les chantiers et mutualisation de certains coûts lors de grands travaux. ORES a été l'un des initiateurs de cette plate-forme.

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR L'ANNÉE 2017





V. Environnement et transition énergétique

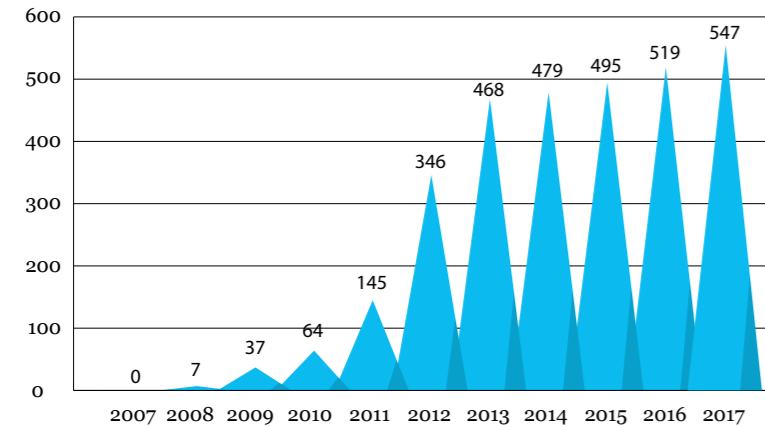
L'évolution des modes traditionnels de production et de consommation, associée aux engagements climatiques pris par l'Union européenne et ses États membres, conduisent les pouvoirs publics à prendre leur avenir énergétique en main. Le secteur de l'énergie est amené à se remettre profondément en question. Dans son rôle de facilitateur, ORES veut mettre son expertise au service de la collectivité afin d'accompagner la transition énergétique, le développement des énergies vertes sur le marché et la concrétisation de mesures alliant écologie et économies. ORES assume aussi sa part de responsabilités en veillant à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

UN SOUTIEN À LA WALLONIE DANS SON PROCESSUS DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

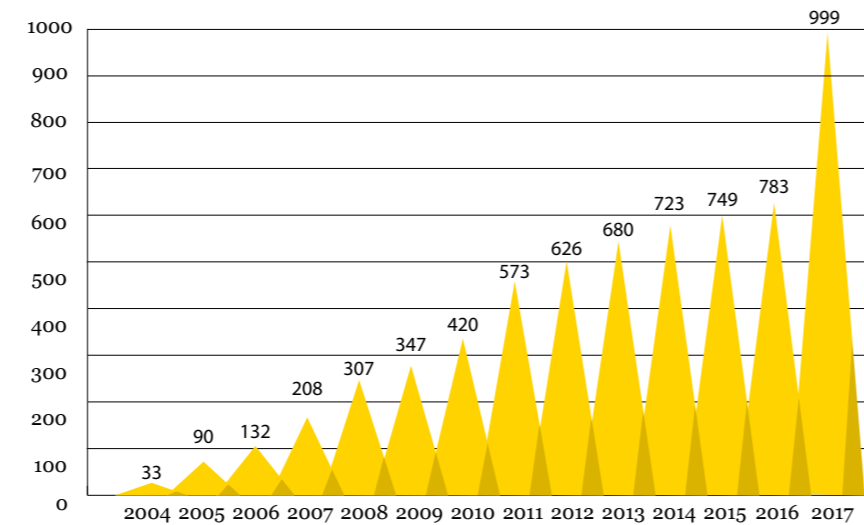
En dix ans, l'entreprise a raccordé plus de 100.000 unités de production d'électricité d'origine renouvelable à ses infrastructures. Panneaux photovoltaïques, installations éoliennes, hydrauliques ou encore de biomasse, sont autant de moyens pour les particuliers et les organisations de prendre part à un marché de l'énergie plus vert et plus local.

ÉVOLUTION DES PRODUCTIONS DÉCENTRALISÉES (PDE) EXPRIMÉE EN PUISSANCE INSTALLÉE (MVA) SUR LES RÉSEAUX D'ORES

PDE ≤ 10kVa (MVA)



PDE > 10kVA (MVA)



Intermittentes, puisque dépendantes des conditions météorologiques, les productions d'électricité d'origine renouvelable induisent de nouvelles méthodes d'exploitation et de gestion des réseaux de distribution. Pour favoriser leur intégration sur le marché tout en veillant à maintenir un service de qualité pour la collectivité dans son ensemble, ORES doit non seulement raccorder et mettre en service ces unités de production décentralisée, mais aussi moderniser ses propres infrastructures – physiques et informatiques –, adapter son organisation, ses processus et développer des outils de télémessure et de télécontrôle.

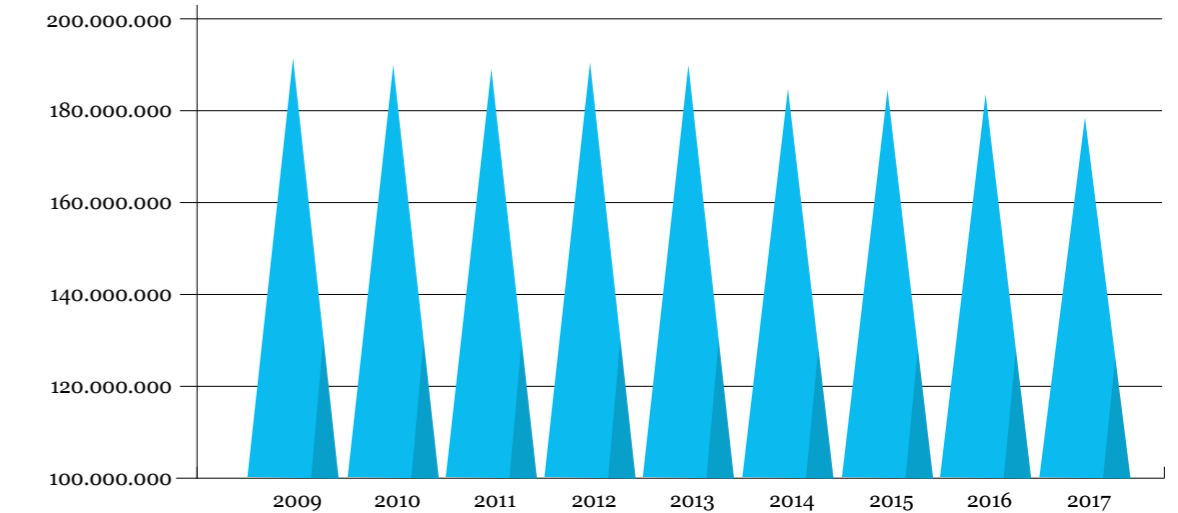
UN ÉCLAIRAGE PUBLIC PLUS ÉCOLOGIQUE ET ÉCONOMIQUE

Indispensable pour assurer la sécurité des citoyens et la convivialité des espaces publics, l'éclairage urbain est un autre défi majeur que doit relever le gestionnaire de réseau dans le cadre de la transition énergétique.

ORES a donc déployé un programme de remplacement de ces luminaires vétustes dès 2012. Une première partie de ce programme s'est clôturée en 2014 pour les lampes à vapeur de mercure basse pression. Il se poursuit pour les lampes à vapeur de mercure haute pression et devrait se clôturer dans quelques mois. Par ailleurs ORES soutient les Communes dans leur recherche de solutions d'éclairage efficaces.

Le renouvellement progressif des parcs d'éclairage communaux a permis une diminution constante des consommations ces dernières années. Cette modernisation des infrastructures va encore s'accroître dans les années à venir ; en septembre 2017, le Gouvernement wallon a en effet décidé le déploiement de la technologie LED sur l'ensemble du parc d'éclairage wallon d'ici à 2030 – ce qui représente quelque 440.000 luminaires à remplacer pour ORES et, à terme, une réduction annuelle de 29.000 tonnes en équivalent CO₂. Un défi opérationnel de taille qui va amener l'entreprise à proposer aux Communes, en plus du remplacement des lampes, la mise en place d'un réseau d'infrastructures d'éclairage public moderne, orienté vers l'accueil de nouvelles applications et propice au développement de l'intelligence urbaine.

CONSOMMATION GLOBALE DU PARC D'ÉCLAIRAGE PUBLIC GÉRÉ PAR ORES (EN KWH)



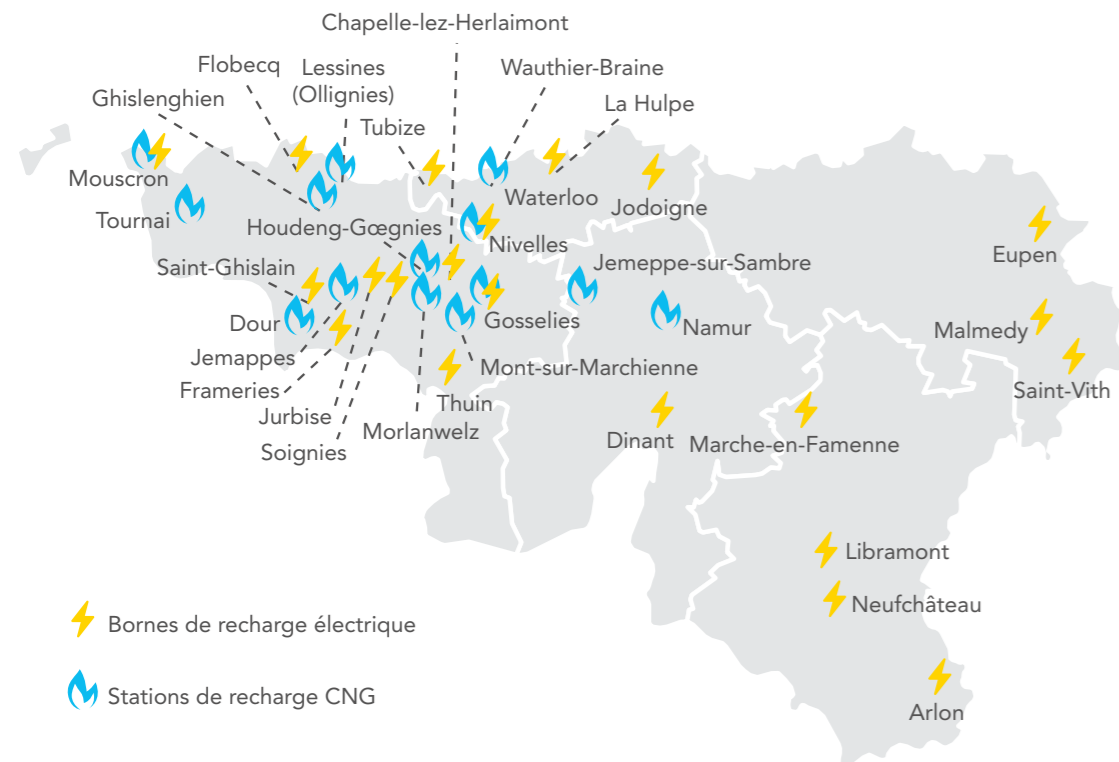
En cinq ans, la politique en matière d'éclairage public a permis de réduire de 12 millions de kWh la consommation annuelle des parcs d'éclairage communaux gérés par ORES. Et ce, avec un nombre de points lumineux et une qualité d'éclairage en hausse.

ÉNERGIE ET MOBILITÉ DURABLE

La lutte contre le changement climatique passe aussi par une réflexion sur la mobilité. Entre 2010 et 2017, le parc automobile wallon a augmenté de 12%. Si des pistes visant à favoriser une mobilité plus douce existent – voitures partagées, co-voiturage, transports en commun, etc. – les pouvoirs publics souhaitent également encourager les automobilistes à opter pour des véhicules émettant moins de dioxyde de carbone et de particules fines.

Alors que les moteurs exclusivement thermiques sont en voie d'être interdits dans plusieurs pays européens, ORES entend soutenir ses partenaires publics et privés dans le développement d'alternatives à l'essence et au diesel et faciliter l'émergence d'un marché lié aux mobilités électriques et « CNG » – gaz naturel comprimé. La recharge à domicile de ces véhicules alternatifs présentant toujours à ce stade des aspects contraignants, ORES a décidé d'accompagner les Communes dans l'installation de bornes électriques et soutient les opérateurs désireux d'installer des stations de rechargement pour les véhicules roulant au gaz naturel. Il s'agit essentiellement de les informer sur la capacité des réseaux à accueillir leurs installations à moindre coût, de les accompagner lors des procédures d'obtention de permis et, bien évidemment, de raccorder les stations-service au réseau.

ORES a par ailleurs décidé d'entamer la conversion de sa propre flotte de véhicules de service au CNG. En janvier 2018, le charroi d'ORES comptait 56 véhicules au gaz naturel.

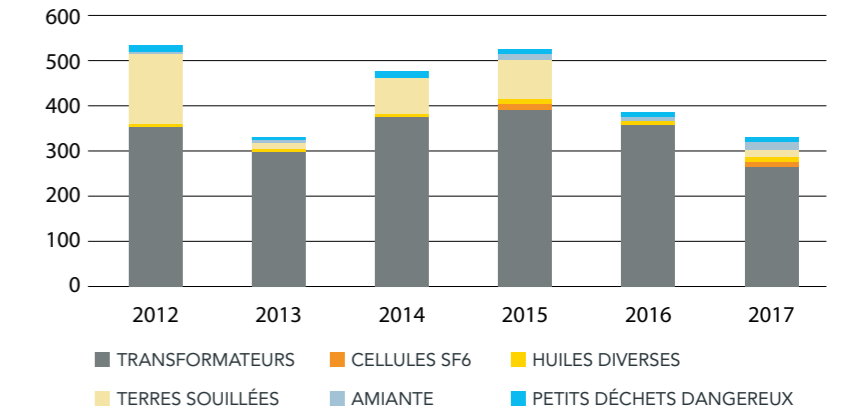


DES RESPONSABILITÉS ENVIRONNEMENTALES ASSUMÉES

De nombreuses activités d'ORES ont une incidence sur l'environnement : l'exploitation des infrastructures, la gestion des chantiers et des déchets, la mobilité du personnel et des équipes d'intervention, l'entretien du patrimoine immobilier de l'entreprise... Autant de réalités du quotidien qui sont pour l'organisation des opportunités de faire évoluer ses pratiques, et réduire son impact sur l'environnement.

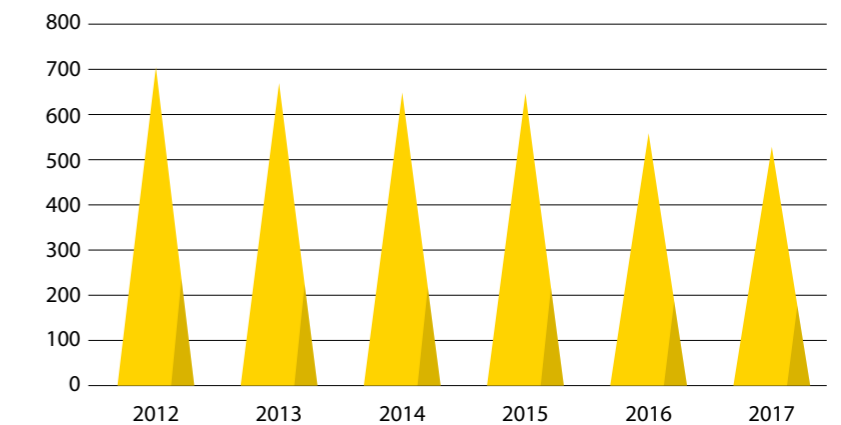
ORES dispose d'un service en charge de la gestion environnementale. Plusieurs missions lui incombent, notamment en termes de bilan environnemental et de sensibilisation interne aux gestes de prévention et de traitement des pollutions. Par exemple, chaque année, ce service réalise et dépose à la Région wallonne la déclaration relative à la production de déchets dangereux pour l'exercice précédent. Il veille également à recevoir tous les certificats garantissant que le traitement de ces déchets a été effectué dans le respect des normes légales.

TONNAGE DES PRINCIPAUX DÉCHETS DANGEREUX

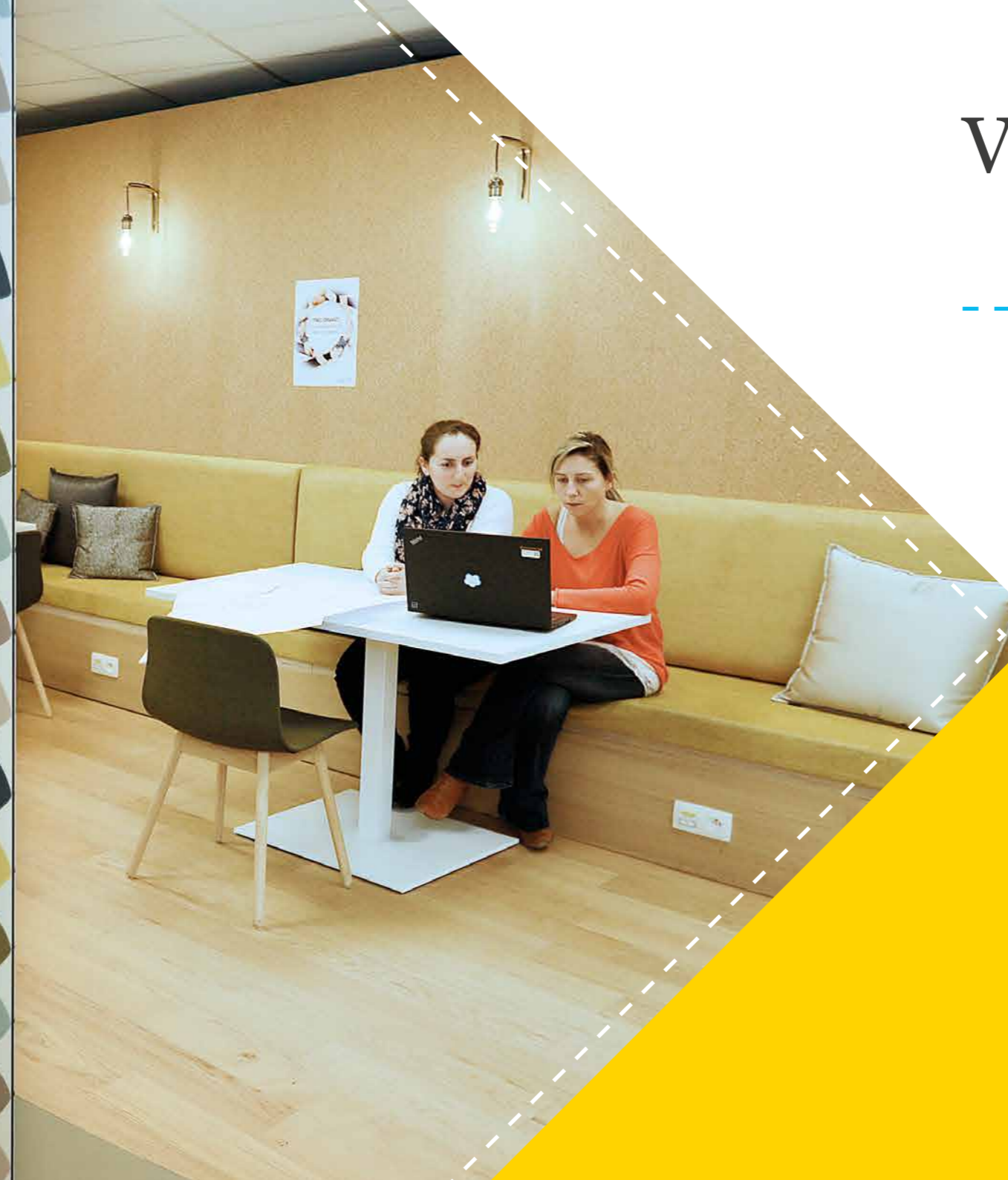


Par ailleurs, le tri des déchets organisé au sein de l'entreprise permet de diminuer au fil des années les quantités de déchets industriels classiques (déchets dits de « classe II », qui ne peuvent pas être triés).

DÉCHETS INDUSTRIELS BANALS (CLASSE II ; DIB)



Au-delà de cet aspect lié au traitement des déchets, ORES met en place diverses initiatives pour diminuer son empreinte environnementale : projets architecturaux performants en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau pour les nouveaux bâtiments de l'entreprise, conversion progressive de la flotte de véhicules de service au CNG (voir ci-avant), installation de dispositifs visant à protéger la faune aviaire à proximité de ses infrastructures aériennes, mise en œuvre d'initiatives limitant les trajets des collaborateurs – télétravail, travail à distance, covoiturage –, etc.



VI. Bien-être et culture d'entreprise

Les métiers d'ORES nécessitent professionnalisme, expertise, rigueur et un sens des responsabilités aigu, notamment en matière de prévention et de sécurité. Vu l'évolution du marché et les nouvelles attentes des clients, l'organisation doit aussi repenser son fonctionnement et sa culture d'entreprise. La clef du succès réside dans le potentiel humain d'ORES et sa capacité à intégrer de nouveaux modes de collaboration, basés sur la confiance, l'agilité, la mobilité et la créativité. Pour y parvenir, ORES investit dans la formation de ses collaborateurs et met en place un trajet de changement culturel.

PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ

Les métiers d'ORES sont porteurs de risques. Gérer des réseaux électriques et gaziers demande une rigueur et une attention de tous les instants. Depuis toujours, ORES s'est engagée dans une démarche de prévention et de lutte contre les accidents de travail. Un défi quotidien pour lequel le seul objectif envisageable est de tendre vers le « zéro accident ».

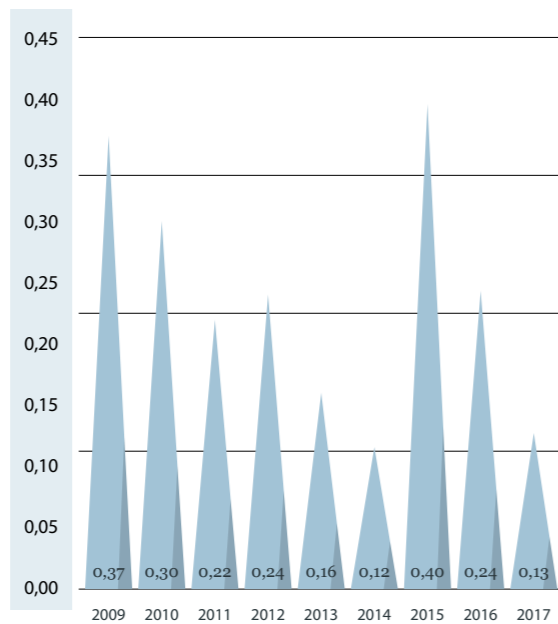
En 2015, l'entreprise a structuré le travail de promotion d'une culture de prévention intégrée et partagée par l'ensemble du personnel. Baptisée « Vigilance partagée », cette démarche concrétise une vision : la prévention est un acte solidaire qui consiste à être vigilant pour sa propre sécurité, mais aussi pour celle des autres. Afin que tous les acteurs de l'entreprise puissent adhérer à cette démarche et la faire vivre au quotidien, un processus de formation continu et uniformisé a été mis en œuvre. Il fait partie du trajet d'apprentissage de tous les collaborateurs de l'entreprise.

La dynamique commence à porter ses fruits au sein d'ORES. L'année 2017 est à marquer d'une pierre blanche en matière de sécurité. Aucun accident lié aux fluides – électricité et gaz naturel – n'est à déplorer. L'engagement des collaborateurs a également permis de rester bien en-deçà du nombre d'accidents et de jours perdus « maximum » fixé en début d'année.

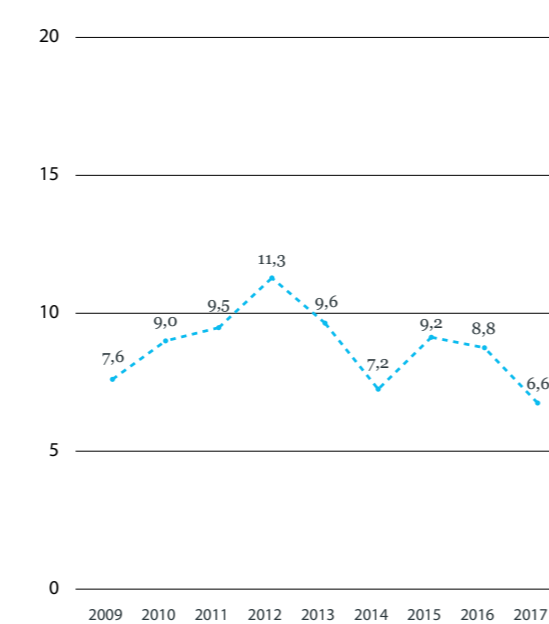


ÉVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENCE/TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS

— Taux de gravité (Tg) = rapport entre le nombre de jours calendrier perdus pendant une période lors d'un accident du travail et le nombre d'heures à risque pour la même période. Le jour de l'accident n'est pas pris en considération.



- - - Taux de fréquence (Tf) = rapport du nombre d'accidents du travail, ayant entraîné une incapacité temporaire de travail d'au moins une journée complète, sans tenir compte du jour de l'accident, et du nombre d'heures à risque pour la même période.



LA FORMATION POUR MIEUX SERVIR LE CLIENT, MAÎTRISER LES MÉTIERS ET S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Dans une entreprise dont les activités techniques sont à la fois très spécifiques et en pleine transformation, il est indispensable que les collaborateurs développent continuellement leurs compétences, tant humaines qu'opérationnelles. Des formations spécifiques sont mises en place pour aider les membres du personnel à appréhender le changement avec confiance. Près de 1.600 collaborateurs (soit 70% du personnel) ont suivi un trajet d'apprentissage en 2017 et l'entreprise a consacré 5,67 % de sa masse salariale pour l'ensemble des formations dispensées aux membres du personnel, bien au-delà de l'obligation légale qui était fixée à 1,9 %.

RÉPARTITION DES HEURES DE FORMATION AU SEIN DU PERSONNEL EN 2017



	DURÉE EN HEURES	VENTILATION EN %
PERSONNEL DE DIRECTION ET D'ENCADREMENT	17.563,92	21,88%
EMPLOYÉS	62.713,15	78,12%
EMPLOYÉS ADMINISTRATIFS	21.795,66	27,15%
TECHNICIENS	40.917,49	50,97%
TOTAL	80.277,07	100,00%

VERS PLUS D'AGILITÉ ET D'EFFICIENCE

Les nombreuses évolutions technologiques et sociétales évoquées tout au long de ce rapport poussent ORES à transformer ses modes d'interaction interne. L'objectif est de progresser vers une culture d'entreprise plus agile. Les modes de management sont fondés sur la confiance et promeuvent un climat de travail propice à davantage de collaboration et de créativité.

Aux yeux de l'entreprise, il est primordial que toutes ces évolutions se traduisent aussi par davantage de bien-être au travail. Des initiatives sont mises en place pour favoriser une plus grande adéquation entre vie privée et vie professionnelle. Le télétravail, par exemple, est désormais possible pour les cadres et les membres du personnel administratif de l'entreprise qui le souhaitent, tout comme la possibilité de travailler ponctuellement à distance – le plus souvent, depuis un site de l'entreprise proche de son domicile.

CHIFFRES AU 31.12.2017



700 télétravailleurs
sur un total de 2.250 collaborateurs



22,13 jours
de télétravail par an
par collaborateur ayant la possibilité
de travailler à distance



11,65 jours de travail par an
sur un autre site
par collaborateur ayant la possibilité
de travailler à distance



Le changement culturel s'appuie également sur une démarche volontaire et participative. À travers les différents sites que compte l'entreprise, un réseau d'ambassadeurs, réunissant des collègues représentant de chaque service, s'est créé afin d'associer le personnel à la transformation d'ORES. Des initiatives visant à favoriser l'aménagement des bâtiments, la gestion documentaire, la mobilité au travail et les relations entre collègues ont été mises en place par des membres du personnel de tout niveau hiérarchique.



80,19%
proportion de collaborateurs
qui se disent engagés au travail



76,25%
proportion de collaborateurs
qui éprouvent du plaisir au travail



38,22%
proportion de collaborateurs
qui rapportent un besoin de récupération

Pour mesurer l'impact sur les collaborateurs de l'évolution de son monde du travail, ORES se réfère à l'enquête légale liée au bien-être au travail menée par un organisme externe en début d'année 2018. Les résultats indiquent que 80,19 % des collaborateurs se sentent engagés au travail et 76,25 % éprouvent du plaisir dans l'exercice de leur fonction. Parmi les points d'attention, on note que 38,22 % des répondants rapportent un besoin de récupération et que 23 % de ce groupe indique ressentir quotidiennement ce besoin. Les résultats de cette enquête vont être traduits en actions concrètes afin de répondre aux besoins exprimés par le personnel.

VII. Loyauté des pratiques

Pour ORES, la conduite éthique des relations et des transactions avec ses parties prenantes est primordiale. L'entreprise utilise ses relations avec d'autres organisations afin de favoriser l'obtention de résultats positifs pour la collectivité. Elle promeut l'exemplarité et la prise de responsabilité. Tout commence en interne avec le respect d'une charte éthique par l'ensemble des membres du personnel, et se poursuit en externe au travers des relations avec les autorités de tutelle, les pouvoirs locaux et les fournisseurs.

UN EXPERT AU SERVICE DES POUVOIRS PUBLICS

En tant qu'acteur majeur du paysage énergétique en Wallonie, ORES est en contact permanent avec les autorités politiques et régulateurs. L'entreprise est directement impliquée dans les réflexions concernant l'évolution des marchés. Elle attache une importance capitale à alimenter ces réflexions par des informations objectives, claires et chiffrées. Toutes les évolutions qui peuvent faire l'objet de décisions politiques et/ou régulateurs – développement des énergies renouvelables, évolution des modes de production et de consommation, etc. – ont une influence

potentielle sur les coûts de gestion du réseau, et donc sur les tarifs payés par les clients. Sans prendre de position politique, ORES se positionne en tant qu'expert autour de nombreuses thématiques liées à l'énergie afin que les décisions puissent être prises en connaissance de cause.

ORES communique dans la plus grande transparence sur ses projets de transformation en dialogue avec les autorités. Jugés indispensables pour maintenir une très haute qualité de service et des tarifs à un niveau acceptable, les projets de transformation sont présentés chaque année dans le plan stratégique de l'entreprise et s'inscrivent dans un contexte de transition énergétique et d'évolution des attentes des clients.

EXEMPLARITÉ INTERNE

ORES se définit non seulement par ses métiers, ses missions et son rôle au sein de la société, mais aussi et surtout par la mise en application de règles éthiques au travers de ses valeurs – professionnalisme, sens du service, sens des responsabilités, audace, respect et convivialité – et de la manière dont elles sont vécues et respectées au quotidien.

Dans cette optique, chaque membre du personnel est informé sur les questions d'éthique et de gouvernance. Une charte est distribuée aux nouveaux engagés et valide les responsabilités de chacun en la matière, en évoquant notamment de manière claire les situations pouvant générer des conflits d'intérêts ou des comportements inadaptés : usage des biens et des ressources de l'entreprise, protection des informations, pratique d'activités complémentaires, etc.

UNE POLITIQUE D'ACHAT DURABLE

Afin de lutter contre le *dumping* social et de faire respecter les droits de l'homme auprès de ses prestataires, ORES insère des clauses dans les cahiers des charges des marchés passés dans les secteurs plus sensibles. Un certain nombre de critères d'exclusion sont d'application et vérifiés auprès des sous-traitants : absence de dettes fiscales et sociales et de condamnation pour occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal, travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains.

Des clauses spécifiques sont aussi prévues en fonction de l'objet du marché. Par exemple, en matière de services, les co-contractants se voient imposer le respect des cinq normes de base de l'Organisation Internationale du Travail : liberté syndicale et reconnaissance effective du droit de négociation collective, élimination du travail forcé ou obligatoire, abolition effective du travail des enfants, amélioration de la condition du travail, élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Pour les marchés de fournitures, ORES encourage la référence à des « éco-labels » ou produits dits « éco-responsables » et équivalents. Pratiquement, lorsqu'elle se fournit en services ou en matériaux, l'entreprise se base sur un règlement spécifique en termes de prévention, de sécurité et de protection de l'environnement. Le règlement décrit des prescriptions en matière de sécurité et stipule au fournisseur l'obligation de respecter diverses réglementations environnementales : gestion des déchets, obligation d'information relative à tout incident pouvant avoir un impact sur l'environnement, obligation de mesures utiles pour limiter les dégâts en cas d'incident, etc.

VIII. Ancrage local et solidarité

ORES est ancrée dans le tissu économique wallon et contribue à son dynamisme. L'entreprise entretient des relations de proximité avec les autorités publiques, avec le monde académique ainsi qu'avec la collectivité dans son ensemble. Sa politique de partenariat et de mécénat est axée sur des initiatives à caractère régional ou local. ORES mène également des actions visant à familiariser le public avec le monde de l'énergie et à promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie.

UN ACTEUR ÉCONOMIQUE MAJEUR EN WALLONIE

Par ses missions du quotidien, ORES permet à 2,5 millions de Wallons de bénéficier à chaque instant de services fondamentaux : l'accès à l'électricité, au gaz naturel et l'éclairage public communal. L'entreprise investit chaque année plus de 250 millions d'euros dans les réseaux de distribution. Dans ce contexte, elle confie en moyenne 400 M€ de chiffre d'affaires par an à quelque 1.400 entreprises sous-traitantes dans des secteurs d'activités très divers. Au-delà des 2.250 collaborateurs qui composent son personnel, l'entreprise génère de nombreux emplois indirects auprès de prestataires sous-traitants et fournisseurs.

DES PARTENARIATS ACADÉMIQUES POUR PRÉPARER L'AVENIR

Pour développer les réseaux de demain, ORES travaille en étroite collaboration avec le secteur académique. L'entreprise soutient des travaux de recherche, notamment dans le contexte de la Chaire académique ORES créée en 2011 au sein de la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons et consacrée aux réseaux et au comptage intelligents. Autre partenariat notable avec cette même Université : le projet « Smart Users », soutenu par la Wallonie et la DGO4 en particulier, qui vise à préparer le déploiement futur des compteurs intelligents en accompagnant et en encourageant des citoyens de toute catégorie sociale à s'approprier ce nouvel outil, en vue de mieux appréhender leurs consommations d'énergie.

SOUTIEN AUX INITIATIVES LOCALES : ÉNERGIE ET LIEN SOCIAL

L'entreprise est véritablement inscrite au cœur de la société wallonne, dans les communes, les localités et les quartiers. Ponctuellement, elle soutient des initiatives locales sur la base des demandes reçues de partenaires communaux ou d'associations. L'objectif de sa politique de partenariat est de consolider son ancrage local par la promotion de son image et de ses compétences, lors d'événements ou de manifestations axés sur trois domaines spécifiques : énergie, culture au sens large et environnement. La priorité est accordée aux initiatives en rapport direct avec les activités de l'entreprise ou visant à renforcer le lien social.

INITIATIVES SOLIDAIRES

Dans ce contexte, ORES peut aussi compter sur l'énergie, la mobilisation et la générosité de son personnel. À titre d'exemple, depuis 2013, l'entreprise est l'un des partenaires

structurels de l'action « Viva for Life » menée par la RTBF en faveur des enfants défavorisés. Chaque année, les collaborateurs se mobilisent pour récolter des dons en faveur de l'opération dans le cadre d'actions développées entre collègues ou sous l'égide d'amicales locales : challenges sportifs, vente de pâtisseries maison, etc. Les montants recueillis sont complétés par un don de l'entreprise et versés à l'opération.

SENSIBILISATION À L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE

Le coût de l'énergie est une question de plus en plus importante dans le quotidien des ménages et la gestion de leur budget. La responsabilité d'ORES consiste aussi à informer les citoyens sur ces aspects et à les inciter à adopter des attitudes de consommation efficaces, de manière à maîtriser leurs dépenses énergétiques. L'entreprise mène diverses actions de sensibilisation auprès du grand public, notamment via son site internet – avec un blog dédié à l'utilisation rationnelle l'énergie ou une animation conviviale expliquant les différentes composantes de la facture d'électricité – ou des initiatives destinées aux enfants, c'est-à-dire les consommateurs de demain.

UN SAVOIR-FAIRE AU SERVICE DE MISSIONS DE COOPÉRATION ET D'AIDE AU DÉVELOPPEMENT

Chaque année, des techniciens et ingénieurs se mobilisent bénévolement dans le cadre de l'association *Energy Assistance*. Ils mènent des actions de *coaching* et de formation, d'installation ou de réparation de matériel au service de populations de pays en développement n'ayant pas accès à l'électricité. Ils sont des dizaines à s'être rendus ces dernières années dans diverses régions d'Afrique ou d'Asie pour installer, développer, voire réparer les infrastructures nécessaires à l'amélioration des conditions de vie de populations locales.

Le Centre de formation de l'entreprise a également accueilli en son sein les ingénieurs chargés de l'électrification du Parc national des Virunga, situé en République démocratique du Congo, afin de les former à la construction et à la gestion quotidienne d'un réseau électrique.

NOS VALEURS

Professionalisme
.....

Sens du service
.....

**Respect
et Convivialité**
.....

Audace
.....

Sens des responsabilités
.....

Contacts

ORES - Avenue Jean Monnet, 2
1348 Louvain-la-Neuve

www.ores.be

Service clientèle: 078/15.78.01
Service dépannage: 078/78.78.00
Urgence odeur de gaz: 0800/87.087